

ARTÍCULOS

Estatuto jurídico aplicable a los deberes precontractuales de información en la contratación de seguros en el derecho chileno

Legal status applicable to pre-contractual duties of information in insurance contracting in Chilean law

Paula Riquelme Brante 

Abogada, Chile

RESUMEN Hoy coexisten dos estatutos legales paralelos aplicables a los deberes precontractuales de información en la contratación de seguros: uno compuesto por las leyes y demás normas especiales que regulan al mercado asegurador, como el Código de Comercio y el Decreto con Fuerza de Ley 251, de 1931, entre otros; y otro integrado por las normas de consumo, principalmente, por las disposiciones de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Desafortunadamente, el legislador omitió establecer reglas claras para armonizar e integrar las normas contenidas en estos estatutos paralelos, por lo que hoy no existe certeza respecto a cuál sería el régimen aplicable al deber precontractual de informar de las compañías y corredores de seguros. Este artículo elabora una propuesta para sistematizar la dispersión normativa existente, estableciendo criterios que permiten arbitrar la procedencia de las disposiciones de estos estatutos en la materia.

PALABRAS CLAVE Deberes precontractuales de información, contrato de seguro, ley de protección de los derechos de los consumidores, compañías y corredores de seguros.

ABSTRACT Currently, two parallel legal statutes coexist that are applicable to pre-contractual duties of information in insurance contracting: the first statute composed of laws and other special regulations that regulate the insurance market, such as the Commercial Code and Decree Law 251 of 1931, among others; and the second statute, composed of consumer protection regulations, mainly the provisions of Law 19.496 that establishes standards for consumer protection rights. Unfortunately, the legislator omitted to establish clear rules for harmonizing and integrating the norms contained in these parallel statutes, resulting in uncertainty about which legal statute

would be applicable to the pre-contractual duty to inform of insurance companies and brokers. This article proposes a systematization of this existing normative dispersion, establishing criteria that allow for the appropriateness of the provisions of these statutes in this matter to be arbitrated.

KEYWORDS Pre-contractual information duties, insurance contract, consumer protection law, insurance companies and brokers.

Introducción

Como es característico de todas las relaciones de consumo, en la contratación de seguros se configura una desigualdad en la posición negociadora de las partes, causada principalmente por la asimetría de información que existe entre el proveedor y el consumidor, así como por la falta de conocimiento y calificación de este último (De la Maza, 2010: 25). Aún más, los consumidores de seguros se ven enfrentados a complejidades adicionales que acentúan dicha asimetría, tales como el lenguaje excesivamente técnico utilizado en esta industria, la dificultad para conciliar las condiciones generales y particulares de las pólizas y la discordancia entre el nombre de los seguros y el contenido de sus cláusulas, entre otras.

Así las cosas, los deberes precontractuales de información constituyen una herramienta que permite corregir las asimetrías informativas y contribuir a la satisfacción de los derechos básicos de todo consumidor a la libre elección y a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios. Estos derechos están consagrados en las letras a) y b) del artículo 3 de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Para que los deberes precontractuales sirvan a dichos fines es necesario que el legislador establezca estándares cualitativos y cuantitativos de la información que debe entregarse, así como detalles sobre la forma en que esta se debe suministrar. De esta forma los deberes evitan que se cause una «sobreinformación» a los consumidores y contribuyen a resolver la problemática de la racionalidad imperfecta de estos últimos, esto es, la limitada capacidad cognoscitiva que les impide comprender la información que reciben (Ríos, 2014: 6; De la Maza, 2015). En consecuencia, debe entenderse que el proveedor cumple su obligación de informar cuando entrega información adecuada, de forma clara y comprensible.

En la contratación de seguros, coexisten dos estatutos legales aplicables a los deberes precontractuales de información: por un lado, la normativa que regula el mercado asegurador, conformada por el Código de Comercio, el Decreto con Fuerza de Ley 251 de 1931, de compañías de seguros, sociedades anónimas y bolsas de comercio (DFL 251), el Decreto 1.055 de 2012 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación

de siniestros (DS 1.055) y las Normas de Carácter General y circulares emanadas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), ex Superintendencia de Valores y Seguros; y, por otro lado, la normativa de consumo, compuesta por la Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (LPDC) y los reglamentos que regulan materias de consumo.

Ante la falta de reglas y criterios legales claros para interpretar, armonizar e integrar dichos estatutos, este trabajo tiene como objeto principal proponer una estructura para sistematizar la dispersión normativa del estatuto jurídico que rige el deber precontractual de informar de las aseguradoras y corredores de seguros.

Para lo anterior, se efectúa un análisis del ámbito de aplicación de la LPDC, y se propone un método para armonizar y resolver las antinomias normativas que se verifican entre las disposiciones de dicha ley y las de las leyes especiales que resultan aplicables. La hipótesis es que las disposiciones sustantivas y procedimentales consagradas en la LPDC son aplicables al contrato de seguro en lo no previsto en las leyes especiales. Enseguida, las normas sustantivas y procedimentales de dicha ley no quedan excluidas por la sola existencia de normas especiales, sino que deben preferirse estas últimas solo en aquellos casos en que exista una oposición irreconciliable entre ellas. Por tanto, si las reglamentaciones de estos estatutos paralelos sobre una misma materia o procedimiento no resultan opuestas, estas deben integrarse y aplicarse complementariamente.

Aplicabilidad de la Ley 19.496 al deber precontractual de informar de las compañías y corredores de seguros

Ámbito de aplicación de la Ley 19.496

La primera interrogante que debemos resolver es si las disposiciones de la LPDC son aplicables al deber precontractual de informar de las compañías y corredores de seguros. Desde ya cabe advertir que la mala técnica utilizada por el legislador para determinar el ámbito de aplicación de esta ley ha tornado esta labor extremadamente confusa y compleja, lo que ha sido fuente de múltiples pronunciamientos jurisprudenciales en nuestro país, algunos de los cuales se expondrán en la última parte de este trabajo de manera ilustrativa, para advertir los puntos que se pretenden respaldar con su uso.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 19.496, para responder esta pregunta debemos comenzar por verificar si se configura una relación de consumo entre las compañías y corredores de seguros, por un lado, y los tomadores, asegurados o beneficiarios, por el otro (Momberg, 2004: 2). Para que exista una relación de consumo debe haber un proveedor y un consumidor, ambos conceptos están definidos en los numerales 1 y 2 de la norma.

Conforme a dichas definiciones, para ser consumidor o usuario se deben cumplir los siguientes requisitos: i) ser persona natural o jurídica, ii) adquirir, utilizar o disfrutar bienes y servicios en virtud de un acto jurídico oneroso y iii) hacerlo como destinatario final. Por otra parte, para tener la calidad de proveedor se deben reunir los siguientes requisitos: i) ser persona natural o jurídica, de carácter público o privado; ii) desarrollar habitualmente actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores; y iii) cobrar un precio o tarifa.

Adicionalmente, la Ley 20.416 de 2010, conocida como «Estatuto Pyme», otorgó el rol de consumidoras a las microempresas —aquellas cuyos ingresos netos anuales son inferiores a las 2.400 unidades de fomento (UF)— y a las pequeñas empresas —aquellas cuyos ingresos netos anuales están en el rango entre 2.400 y 25.000 UF—. En efecto, el artículo noveno de la referida ley establece que los contratos que estas empresas celebren con sus proveedores quedarán bajo la protección de las disposiciones de los párrafos 1, 3, 4 y 5 del título II, y de los párrafos 1, 2, 3 y 4 del título III de la LPDC, entre las cuales se encuentran las normas que regulan los deberes precontractuales de información aplicables a la contratación de seguros (Tapia, 2017: 20).

Así las cosas, es posible concluir que las compañías y los corredores de seguros cumplen con los requisitos establecidos en la LPDC para ser proveedores. Asimismo, cuando el tomador, asegurado o beneficiario sea una persona natural o una micro o pequeña empresa que contrata el seguro como destinatario final, tendrá la calidad de consumidor.

Establecido lo anterior, cabe dilucidar si el contrato de seguro es o no un contrato de consumo. El artículo 2 de la LPDC señala casuísticamente los actos jurídicos que quedan bajo su imperio (Momborg, 2019: 23). El contrato de seguro, si bien no está incluido expresamente en el listado, es un acto mixto, esto es, mercantil para el proveedor y civil para el consumidor, por lo que queda comprendido dentro de la letra a) del precepto en análisis. Adicionalmente, es relevante considerar que el artículo 17 B, incorporado por la Ley 20.555, de 2011, conocida como «Ley Sernac Financiero», considera al contrato de seguro como un servicio financiero, reconociéndole expresamente la naturaleza de contrato de adhesión, con lo cual queda evidenciado que es un contrato regido por las normas del derecho de consumo. Por tanto, el contrato de seguro es un acto mixto que configura una relación de consumo regida por las disposiciones de la LPDC.

Dicho esto, es necesario analizar el ámbito de aplicación de la Ley 19.496, a la luz de lo prescrito en su artículo 2 bis. La norma consagra el carácter supletorio de la LPDC, al excluir —aunque no absolutamente, como veremos más adelante— su aplicación a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales. En este punto es necesario resolver si el mercado de seguros se en-

cuentra regido por una ley especial, lo cual se traduce en determinar si el Código de Comercio y el DFL 251 son o no leyes especiales frente a la LPDC.

No existe una definición legal para el concepto «leyes especiales». Por tanto, corresponde aplicar la regla de interpretación contenida en el artículo 20 del Código Civil, conforme a la cual debe entenderse el vocablo «leyes especiales», ocupado por el artículo 2 bis, en su sentido natural y obvio (Carrasco, 2014: 254-255). A la luz de esta regla, se concluye que el artículo 2 bis clasifica a las leyes como especiales atendiendo a la actividad específica que regulan. En otras palabras, se referiría a aquellas leyes que regulan los respectivos sectores o actividades. En este mismo sentido, De la Maza señala que «se trata de aquellas leyes que regulan sectorialmente actividades especializadas que pueden o no originar relaciones de consumo» (2020: 88-89).

A este respecto, es relevante tener en consideración el sentido en que el artículo 4 del Código Civil utiliza el concepto «especiales»: «Las disposiciones contenidas en los Códigos de Comercio, de Minería, del Ejército y Armada, y demás especiales, se aplicarán con preferencia a las de este Código». Del tenor de esta norma, es posible entender que el legislador considera que las leyes son especiales por la regulación sectorizada (materia) y por la especificidad de los asuntos que regulan (Carrasco, 2014: 268-269). De esta manera, el concepto de leyes especiales utilizado por la LPDC se asemejaría al significado que da el artículo 4 del Código de Comercio al término «especiales», este es, el de especialización y, entonces, ley especial significa ley especializada (Carrasco, 2014: 269).

En conclusión, al interpretar el concepto «leyes especiales» en su sentido natural y obvio, tanto el Código de Comercio como el DFL 251 son leyes especiales frente a la LPDC, ya que el objeto principal de dichas normas es la reglamentación del mercado de seguros, mediante una preceptiva detallada y específica de los actores que intervienen en él, sus autoridades fiscalizadoras, etcétera. En cambio, la LPDC es la ley general y común que rige las relaciones de consumo que se configuran en múltiples actividades económicas y productivas, dentro de las cuales se encuentran los seguros.

Con todo, es necesario advertir que el artículo 2 bis de la Ley 19.496 no establece una exclusión absoluta de la aplicación de esta a las actividades reguladas por leyes especiales, toda vez que las letras a), b) y c) permiten su aplicación pese a la existencia de leyes especiales. Por lo anterior, esta norma más bien consagra una preferencia de las leyes especiales sobre la LPDC, de la misma forma en que el artículo 4 consagra la preferencia de las leyes especiales respecto del Código de Comercio (Carrasco, 2014: 265).

En efecto, creemos que, al igual que el artículo 4 del Código Civil, el encabezado del artículo 2 bis busca, a través de esta preferencia, ordenar y sistematizar la dispersión normativa existente entre las leyes especiales y la LPDC, mas no impedir o excluir su aplicación en sectores o actividades reguladas por leyes especiales (Carrasco, 2014: 269). De esta manera, las letras a), b) y c) contemplan reglas que ayudan a arbi-

trar esta preferencia inicial de las leyes especiales por sobre la LPDC, determinando en qué casos esta última será aplicable a actividades regidas por leyes especiales:

- a) En las materias que estas últimas no prevean;
- b) en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento; y
- c) en lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

Por tanto, las letras a) y c) del artículo 2 bis hacen primar las disposiciones contenidas en la LPDC por sobre las contenidas en las leyes especiales, cuando estas últimas no han regulado la respectiva materia o procedimiento, lo que matiza la aplicación preferente de las leyes especiales consagrada en el encabezado del artículo. Por su parte, de acuerdo con la letra b), el procedimiento previsto en la LPDC para causas en que está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores sería siempre procedente en materia de seguros, toda vez que no sujeta la procedencia de este procedimiento a la condición de que no existan procedimientos de este tipo en las leyes especiales, como si lo hace en la letra c) respecto a los procedimientos indemnizatorios para causas individuales (Jara, 2006: 48).

Resolución de antinomias normativas

Ahora bien, lo que queda por resolver es cuál es el estatuto jurídico que debe primar y preferirse cuando la respectiva materia o procedimiento se encuentra regulado tanto en las leyes especiales como en la LPDC. Para ello, expondremos los criterios y principios que resultan útiles para la resolución de antinomias normativas que se verifiquen entre las normas sustantivas y procedimentales del Código de Comercio y del DFL 251, y las de la LPDC, respecto a las situaciones reguladas en las letras a) y c) del artículo 2 bis.

Los criterios clásicos de resolución de antinomias son: criterio jerárquico, criterio de especialidad y criterio cronológico. El criterio jerárquico se define como «aquel según el cual, de dos normas incompatibles, prevalece la norma jerárquicamente superior: *lex superior derogat legi inferiori*» (Bobbio, 1987: 192). El principio de especialidad, por su parte, se define como «aquel con base en el cual, de dos normas incompatibles, la una general y la otra especial (o excepcional), prevalece la segunda: *lex specialis derogat generali*» (Bobbio, 1987: 195). Finalmente, el criterio cronológico prescribe que, ante dos normas incompatibles, prevalece la posterior por sobre la anterior: *lex posterior derogat legi priori* (Bobbio, 1987: 192).

En este sentido, la existencia de una ley especial no implica que esta se aplicará, a todo evento, con preferencia a la LPDC. En efecto, el principio de especialidad hace primar a las disposiciones particulares por sobre las generales, independientemente de si las primeras se encuentran contenidas en una ley general o particular, y siempre cuando exista oposición entre ellas (De la Maza, 2020: 100-101).

Lo anterior es expresión del principio que Bobbio denomina principio de especialidad normativa y que consiste en «la preferencia aplicativa de la norma reguladora de una especie de cierto género sobre la norma reguladora de tal género en su totalidad» (Tardío, 2003: 191). En nuestro ordenamiento jurídico, este principio de especialidad normativa se encuentra recogido en el artículo 13 del Código Civil: «Las disposiciones de una ley, relativas a cosas o negocios particulares, prevalecerán sobre las disposiciones generales de la misma ley, cuando entre las unas y las otras hubiere oposición». Los conceptos, cosas o negocios particulares se refieren a las materias reguladas por la respectiva disposición particular (Carrasco, 2014: 258).

También las letras a) y c) del artículo 2 bis de la LPDC son expresión del principio de especialidad normativa, en tanto hacen primar a las disposiciones del estatuto general de protección del consumidor por sobre las disposiciones de las leyes especiales que regulan la actividad de seguros, cuando estas últimas no reglamentan la respectiva materia y/o procedimiento (De la Maza, 2020: 100-101). En esta temática, es relevante tener en consideración lo expuesto en los considerandos tercero y cuarto de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago, del 7 de junio de 2005, dictada en causa rol 7351-2003:

No resulta bastante la existencia de una regulación legal específica que norme una actividad, sino que es preciso que dicho estatuto contemple normas legales sobre las materias precisas de la ley sobre protección del consumidor. Dicho en otros términos, si la actividad es regulada por un estatuto legal propio, debe además contemplar normas que se refieran a las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable [...];

4. Que el sentido de esta excepción y contra excepción es evitar un doble estatuto, pero no es excluir ciertas actividades de la protección legal de los derechos de los consumidores. De tal manera que es enteramente posible que subsistan dos normativas, por una parte, un estatuto específico regulador de una materia determinada; y, a la vez, la ley de protección al consumidor, en cuanto está destinada a proteger a los consumidores de la actividad regulada.

Ahora bien, es necesario aclarar si el principio de especialidad contenido en el artículo 13 del Código Civil puede utilizarse para resolver antinomias entre normas de distintas leyes, toda vez que se refiere a disposiciones «de la misma ley». A este respecto, es importante destacar la nota de Andrés Bello al artículo en comento en que indicó que todos los artículos de un código —y aun de distintos códigos—

coordinados entre sí, por ejemplo, del Código Civil, Comercial y de Enjuiciamiento, constituyen una misma ley (Carrasco, 2014: 258). Basándonos en las palabras de Bello, procede la aplicación del principio de especialidad del artículo 13 del Código Civil para resolver conflictos entre disposiciones de distintos cuerpos normativos, cuando estos se encuentran coordinados entre sí.

Entendemos que la coordinación a la que se refiere Bello apunta a la existencia de concordancia ideológica y de objetivos entre los cuerpos normativos cuyas normas entran en conflicto (Carrasco, 2014: 259). En este sentido, es claro que existe conformidad ideológica y de objetivos entre las normas de la LPDC y las del Código de Comercio y del DFL 251 analizadas en este trabajo, toda vez que ambos estatutos normativos buscan fortalecer la protección del tomador, asegurado o beneficiario, en su calidad de parte más débil del contrato de seguros (Barrientos, 2015).

Adicionalmente, debe considerarse que, en virtud del nuevo inciso final del artículo 3 de la Ley 19.496, son derechos del consumidor todos los derechos regulados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones protectoras de sus derechos, con lo cual las normas protectoras del tomador, asegurado y beneficiario contenidas en el Código de Comercio y en el DFL 251 adquieren expresamente la naturaleza de derechos del consumidor.

Por lo tanto, es posible concluir que la LPDC, el Código de Comercio y el DFL 251 son estatutos que están expresamente coordinados entre sí, constituyendo una misma ley: la ley de protección de los derechos de los consumidores. Por consiguiente, es procedente la aplicación del criterio de especialidad, contenido en el artículo 13 del Código Civil, para la resolución de antinomias entre dichos cuerpos.

Con todo, para que proceda el criterio de especialidad, es esencial que exista oposición entre las disposiciones de estas leyes. Las inconsistencias que pueden resolverse por el criterio del artículo 13 del Código Civil serían del tipo total-parcial (Bobbio, 1987: 195), esto es, aquellos casos en que:

Una de las dos normas no puede ser aplicada bajo ninguna circunstancia sin entrar en conflicto con la otra, mientras que la otra norma tiene un campo de aplicación que no está en desacuerdo con la primera (Carrasco, 2014: 257-258).

Solo en el caso de que exista oposición entre las normas, se debe aplicar el principio de especialidad normativa para preferir la que regule especialmente la materia. En caso de que no exista oposición, no debe preferirse una norma por sobre otra, sino que corresponde armonizarlas y aplicarlas complementariamente (Carrasco, 2014: 258). Al efecto, se ha postulado que:

El principio de especialidad normativa exige la existencia de una ley especial, pero la existencia de una ley especial no determina, necesariamente, la aplicación de dicho principio. En efecto, puede ser el caso que, existiendo dos normas, una de las cuales

regule la materia de forma más específica que otra, no exista contradicción entre ellas, de manera que pueden aplicarse complementariamente (De la Maza, 2020: 95).

Ahora bien, sin perjuicio de las conclusiones anteriores, se cuestiona la eficacia y certeza del criterio de especialidad para resolver por sí solo antinomias entre disposiciones contenidas en distintas leyes, considerándose que es baja la certeza hermenéutica para la resolución de este tipo de conflictos normativos (Carrasco, 2014: 258-263). Por ello, para resolver antinomias entre leyes distintas, el principio de especialidad debe aplicarse en conjunto con los demás criterios (de jerarquía y cronológico) y así lograr una mayor certeza en el resultado hermenéutico (Carrasco, 2014: 261).

Ante dos normas incompatibles debe prevalecer la posterior por sobre la anterior (Bobbio, 1987: 192). Conforme al inciso tercero del artículo 52 del Código Civil, la derogación es tácita «cuando la nueva ley contiene disposiciones que no pueden conciliarse con las de la ley anterior». En consecuencia, al igual que para el criterio de especialidad, para que opere el criterio cronológico se requiere que la disposición de la ley posterior sea opuesta o irreconciliable con la de la ley anterior.

Llegados a este punto, conviene tener en cuenta que la Ley 21.398, que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores, conocida como «Ley Proconsumidor», introdujo nuevos principios de interpretación legal y contractual, y consagró nuevos derechos de los consumidores que también resultan útiles para resolver antinomias normativas entre la LPDC y las leyes especiales. En efecto, el nuevo artículo 2 ter consagra la regla de interpretación legal proconsumidor:

Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio proconsumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4 del Título Preliminar del Código Civil.

Pese a que dice que deben aplicarse en forma complementaria las reglas contenidas en el párrafo cuarto del Título Preliminar del Código Civil, estimamos que la forma correcta de interpretar esta disposición es entender que el principio proconsumidor prima por sobre las reglas de interpretación del Código Civil, dado que la LPDC es una ley especial respecto a dicho cuerpo normativo en materias relacionadas a la protección de los derechos de los consumidores (De la Maza, 2020: 87-88). Esta norma aporta de forma importante a la resolución de los conflictos entre la LPDC y las leyes especiales.

Por su parte, el nuevo artículo 16 C reconoce un nuevo criterio de interpretación contractual proconsumidor, que establece que las cláusulas ambiguas o contradictorias de los contratos de adhesión deben interpretarse y preferirse en favor del consumidor.

Enseguida, esta ley incorporó una nueva letra h) al catálogo de derechos del consumidor financiero del artículo 3, prescribiendo que son derechos básicos de los consumidores financieros: «h) Los demás derechos establecidos en las leyes referi-

das a derechos de los consumidores». En el mismo sentido, agregó un inciso final al referido artículo 3, que dispone: «Asimismo, son derechos de todo consumidor los consagrados en leyes, reglamentos y demás normativas que contengan disposiciones relativas a la protección de sus derechos».

La Ley 21.398 contribuye con estas dos últimas disposiciones a la sistematización de las normas que componen el estatuto protector del consumidor, ya que eleva a la calidad de normas de la legislación de consumo a todos los derechos y prerrogativas otorgadas a los asegurados en las leyes, decretos supremos, reglamentos y demás normas especiales, pese a no estar contenidos en el articulado de la LPDC. Así lo aclaró el director del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), a propósito del debate suscitado por la letra h) del artículo 3:

Más allá de cuáles son los derechos sustantivos, lo importante es que, en virtud de la aplicación de la disposición en debate, todos ellos se integrarán en el estatuto protector de los derechos de los consumidores, con la finalidad de que los consumidores puedan acceder a los mismos de un modo más simple; que pueda ser fiscalizado directamente por el Sernac, y, adicionalmente, puedan acceder a los procedimientos que son más concentrados, los que fueron recientemente modificados a la medida de los consumidor, tanto individual como colectivamente.¹

En la misma línea, se expresó el senador Elizalde en la discusión de la ley:

No se está consagrando un nuevo derecho, sino que se está elevando a la categoría de derechos del consumidor de productos o servicios financieros, de un modo expreso, derechos ya reconocidos o que puedan reconocer en el futuro, tanto en leyes como reglamentos.²

Por lo tanto, en virtud de esta reforma legal, los jueces no podrían preferir la aplicación de la ley especial por el hecho de que el respectivo deber precontractual de información se encuentre orgánicamente contenido en ella y no en la LPDC.

Por último, la nueva letra g) del artículo 3 consagra el derecho del consumidor financiero para recurrir siempre ante los tribunales competentes conforme a la LPDC, prescribiendo que toda estipulación en contrario se tendrá por no escrita. Conforme a este derecho, los jueces de consumo serían siempre competentes para conocer de las vulneraciones a los derechos de los consumidores, incluso si las leyes especiales otorgaren competencia a otros tribunales.

1. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, «Historia de la Ley 21.398», 2021, disponible en <https://bit.ly/3RG8sob>: 237.

2. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, «Historia de la Ley 21.398», 2021, disponible en <https://bit.ly/3RG8sob>: 239.

Ahora bien, además de las antinomias entre normas, también pueden existir conflictos entre criterios que dan origen una antinomia de segundo grado. Estas tienen lugar cuando dos criterios aplicables a una misma antinomia son incompatibles entre sí, ya que la aplicación de cada uno arriba a una solución diferente (Bobbio, 1987: 202-203). Debido a esto, a continuación, determinaremos el orden que estimamos correcto para aplicar los criterios y principios antes señalados para resolver conflictos normativos entre la preceptiva de consumo y la de seguros.

Siguiendo a Bobbio (1987: 203-204) y a Díez-Picazo (1990: 349), estimamos que el criterio jerárquico debe primar por sobre el de especialidad para resolver antinomias entre normas de distinto rango. Aún más, lo anterior está en plena concordancia con el tenor literal del artículo 2 bis de la LPDC, que exige que el conflicto se verifique entre normas de rango legal como presupuesto para la aplicación de la especialidad (Isler, 2018: 42). En suma, las disposiciones de la LPDC prefieren a las del DS 1.055 y a las de las circulares y normas de carácter general de la CMF, por ser estas últimas de rango inferior a la ley.

Si el conflicto se presenta entre normas del mismo rango, en caso de que exista una antinomia de segundo grado entre los criterios de especialidad y cronológico, el cual podría verificarse si existe una norma especial-anterior contenida en la LPDC, que es opuesta a una norma general-posterior contenida en el Código de Comercio, considerando que los conflictos suscitados entre las normas de la ley de consumo y de las leyes especiales son de género-especie, estimamos que debe aplicarse el criterio de especialidad contenido en el artículo 2 bis y en el artículo 13 del Código Civil con preferencia al criterio cronológico (Bobbio, 1987: 203-204). En consecuencia, las normas de la LPDC preferirán a las normas del Código de Comercio o del DFL 251 cuando estas últimas no regulen la respectiva materia o procedimiento.

Asimismo, si la materia o el procedimiento está regulado en las leyes especiales (Código de Comercio y/o del DFL 251) y en la LPDC, sin ser las regulaciones opuestas o irreconciliables entre sí, no se verifica un conflicto normativo, por lo que ambos bloques normativos deben armonizarse y aplicarse complementariamente. Por último, si la respectiva materia o procedimiento está regulado de forma contradictoria en la LPDC y en las leyes especiales, debe preferirse la disposición especial sobre la general, incluso si la norma especial es posterior a la general. En efecto:

Este conflicto entre criterios [de especialidad y cronológico] viene tradicionalmente siendo resuelto mediante el aforismo *lex posterior generalis non derogat legi priori speciali*, que otorga prioridad a la *lex specialis* sobre la *lex posterior*. Esta regla, que en última instancia no es más que una máxima de experiencia, parece fundarse en la idea de que, cuando el legislador dicta una regulación general contrastante con otra anterior más restringida, no tiene la intención de privar de eficacia a esta última, ya que, de ser así, lo declararía expresamente (Díez-Picazo, 1990: 361).

Lo anterior hace pleno sentido para las antinomias entre las disposiciones de la LPDC y de las leyes especiales, toda vez que no parece lógico afirmar que el legislador haya tenido la voluntad de derogar tácitamente las disposiciones de esta ley con la dictación de la Ley 20.667 (que modificó la regulación de seguros contenida en el Código de Comercio), ya que el espíritu de esta última fue precisamente establecer normas protectoras del asegurado.

Por último, consideramos que el principio proconsumidor opera como un cuarto criterio que permite resolver antinomias entre las disposiciones de la Ley 19.496 y de las leyes especiales. A mayor abundamiento, la regla consagrada en su artículo 2 ter implicaría que, en caso de que el conflicto normativo no logre ser del todo resuelto aplicando los tres criterios anteriores, los jueces deben dirimir utilizando el criterio proconsumidor, el cual obliga a preferir las disposiciones del estatuto normativo que otorgue una mayor protección y defensa de los intereses de los consumidores (Vásquez, 2018: 155-156).

Estatuto jurídico aplicable al deber precontractual de informar en la contratación de seguros

Finalmente, poniendo en práctica los principios y criterios expuestos, presentamos una propuesta para armonizar e integrar las normas dispuestas en las leyes especiales (Código de Comercio y DFL 251) y en la LPDC.

Normas sustantivas

Deber de suministro de información

El deber precontractual de informar de las compañías y corredores de seguros no se agota en el mero suministro de información de forma neutra a los tomadores, sino que la ley les exige también un deber de asesorar a estos últimos. En este sentido, compartimos con Ríos (2014: 216) que el deber precontractual de informar de los proveedores de seguros está compuesto por dos fases: una primera, constituida por el deber precontractual de informar propiamente tal, y una segunda, consistente en el deber de asesoramiento.

Si bien ambos deberes son distintos entre sí, para que las compañías y corredores de seguros cumplan con su deber precontractual de informar, deben necesariamente satisfacer ambos deberes de conducta. En efecto, pese a la división antes indicada, existe una interdependencia funcional entre ambos deberes, ya que el efecto será el mismo si se incumple uno u otro: la frustración del derecho de los consumidores a elegir libre e informadamente el producto o servicio (Ríos, 2014: 213).

Así lo ha entendido también el Sernac al dictar la Circular Interpretativa sobre Contratación a Distancia durante la pandemia provocada por el covid-19,³ que en su sección 2.4 establece que la información que deben entregar los proveedores de créditos sobre los seguros aceptados por el consumidor es sin perjuicio de los deberes de asesoría fijados por la regulación sectorial previstos en el artículo 529 del Código de Comercio.

Respecto al estatuto jurídico aplicable al deber de suministro de información (primera fase), hay que distinguir si el seguro fue contratado por intermediación de un corredor, o bien, si fue contratado directamente con la compañía de seguros. Las leyes especiales no imponen deberes precontractuales de información a los corredores de seguros para aquellos casos en que el asegurado o tomador contrata el seguro a través de su intermediación. Únicamente el número 2 del artículo 10 del DS 1.055 consagra el deber de suministro de información propiamente tal de los corredores de seguros.

Por su parte, son aplicables al deber precontractual de informar de los corredores de seguros los deberes de información dispuestos en los artículos 3 letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32 de la LPDC y las disposiciones del Reglamento de Comercio Electrónico, en este último caso, si la contratación se realiza por medio de plataformas de ese tipo. Al ser el DS 1.055 una norma de rango inferior a la ley, por aplicación del criterio jerárquico, priman los deberes de información consagrados en la LPDC antes señalados.

En cambio, cuando el seguro es contratado directamente con la compañía de seguros, la ley especial sí regula deberes precontractuales de información aplicables, específicamente, en el artículo 514 del Código de Comercio. Asimismo, se imponen deberes de información a las aseguradoras en la siguiente normativa de la CMF: circulares 2.123 de 2013, 2.126 de 2013 y 2.148 de 2014; y en las normas de carácter general 171 de 2004, 330 de 2012, 347 de 2013, 349 de 2013 y 420 de 2017. Con todo, también son aplicables a la contratación directa con la compañía de seguros los deberes precontractuales de información prescritos en la LPDC y en el Reglamento de Comercio Electrónico señalados precedentemente para la contratación a través de corredores de seguros.

En consecuencia, debemos aplicar los criterios de resolución de antinomias para determinar el estatuto jurídico que rige el deber precontractual de informar de las compañías de seguros. En primer lugar, en aplicación del criterio jerárquico, las disposiciones de la Ley 19.496 y del Reglamento de Comercio Electrónico prevalecen sobre las contenidas en las circulares y normas de carácter general de la Comisión para el Mercado Financiero. En segundo lugar, respecto a las normas de rango legal contenidas en la LPDC y en el Código de Comercio, estimamos que solo existiría un eventual conflicto normativo entre el artículo 514 del Código y el artículo 17 B de la LPDC, ya que ambas normas regulan una misma materia: el contenido mínimo de

3. Disponible en <https://bit.ly/3v4Risw>.

información sobre el contrato que debe entregar el asegurador a los asegurados. En cambio, los artículos 3 letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 C, 30 y 32 de la LPDC imponen deberes precontractuales de información no regulados en el Código de Comercio. Por lo tanto, en aplicación del criterio de especialidad normativa de la letra a) del artículo 2 bis, estos deberes componen el estatuto jurídico que deben observar las compañías de seguros cuando el consumidor contrata con ellas de forma directa.

Ahora bien, es necesario precisar que solo las letras a), b) y c) del artículo 17 B de la Ley 19.496 regulan las mismas materias que el artículo 514 del Código de Comercio. En efecto, las letras d) a la g) y el último inciso del artículo 17 B de esta ley regulan información no contemplada en el artículo 514 del Código de Comercio, por lo que también resultan plenamente aplicables a la contratación directa con las compañías de seguros, de conformidad con la letra a) del artículo 2 bis de la LPDC.

Respecto a las letras a), b) y c) del artículo 17 B de la LPDC y el artículo 514 del Código de Comercio que regulan las mismas materias —como hemos venido sosteniendo en este trabajo— para que exista un conflicto propiamente tal, susceptible de ser resuelto por el criterio de especialidad, es necesario que las normas regulen de forma irreconciliable u opuesta la respectiva materia. En este caso, estimamos que no se verifica tal oposición, toda vez que la información mínima establecida en el artículo 514 del Código de Comercio no está en contradicción con la información mínima establecida en las letras a), b) y c) del artículo 17 B de la LPDC. Por el contrario, estas disposiciones son perfectamente complementarias, ya que buscan el mismo objetivo: entregar al consumidor información sobre los términos relevantes del contrato. En consecuencia, en este caso se deben armonizar e integrar ambos estatutos jurídicos.

Así también lo entendió la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy CME, al dictar la Norma de Carácter General 349, de 2013, en la cual se indica que: «En las condiciones generales o particulares, según la naturaleza de la disposición, se deberán incluir las exigencias previstas en el artículo 17 B de la LPDC y demás disposiciones que pudieran ser aplicables de dicha ley, cuando corresponda».

En ese sentido también se ha pronunciado la Corte de Apelaciones de Santiago, en sentencia de 8 de julio de 2016, dictada en causa rol 594-2016, y estimando que la regulación de la LPDC en materia de deberes precontractuales de información debe complementarse con las normas del Código de Comercio:

Es indiscutible que el artículo 529 del Código de Comercio regula la información que debe suministrar el asegurador al asegurado en su calidad de tales, sin embargo, dicho preceptivo no contempla los mismos deberes de información que consagra la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores. Así, este último cuerpo legal ordena que la información debe ser veraz y oportuna (artículo 3 letra b), debiéndose otorgar un acceso claro, expedito y oportuno a la información básica comercial, y adicionando incluso requisitos de forma cuando se trate de un contrato de adhesión.

Es por ello que la denominada «Ley del Consumidor» instaure requerimientos distintos y más exhaustivos a los previstos en el Código de Comercio, los que tienen como propósito específico resguardar la debida relación que debe darse entre un consumidor y el proveedor de un servicio, de modo que necesariamente dicha codificación debe complementarse, en esta materia, con lo que dispone el anterior texto normativo.

Adicionalmente, a la luz del criterio proconsumidor, no parece razonable excluir la aplicación del artículo 17 B de la LPDC al contrato de seguro, lo que conculcaría el derecho del consumidor a elegir el estatuto jurídico que le resulte más beneficioso para sus intereses.

Por último, consideramos que la imperatividad de las normas del Código de Comercio —consagrada en su artículo 542— no puede utilizarse como argumento para excluir la aplicación del artículo 17 B de la LPDC al contrato de seguro. Esto, basado en los siguientes razonamientos: i) la norma busca impedir la modificación vía consensual de las normas del Código de Comercio, pero no tiene como espíritu excluir la aplicación de otras normas al contrato de seguro; y ii) el espíritu es evitar que la parte más fuerte (aseguradora) imponga cláusulas o condiciones abusivas o perjudiciales para el consumidor, por lo que sería paradójico utilizar esta norma para impedir que el asegurado recurra al estatuto protector de los consumidores.

En virtud de este análisis, las normas que rigen el deber precontractual de informar de los corredores y compañías de seguros son: i) el artículo 514 del Código de Comercio, solo para las compañías de seguros; ii) las letras a) y b) del artículo 3, y los artículos 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32 de la LPDC, para las compañías y corredores de seguros; iii) y las normas del Reglamento de Comercio Electrónico, para las compañías y corredores de seguros.

Deber de asesoría

En cuanto a las normas aplicables al deber de asesoría (segunda fase), también es necesario distinguir si el seguro fue contratado directamente con la aseguradora o si fue suscrito a través de un corredor de seguros.

La obligación de las compañías de seguros de asesorar a los asegurados que contratan directamente con ellas está consagrada en el número 1 del artículo 529 del Código de Comercio. A su vez, el inciso quinto del artículo 57 del DFL 251 y los números 1 y 5 del DS 1.055 establecen el deber de los corredores de seguros de asesorar a los tomadores o asegurados que contratan el seguro por su intermedio. Adicionalmente, el deber de asesoramiento de las compañías y corredores de seguros se encuentra regulado en la siguiente normativa emanada de la CMF: norma de carácter general 330 de 2012, 347 de 2013 y 420 de 2017. Ni la LPDC, ni las normas de consumo de rango inferior regulan el deber de asesoría de los proveedores de seguros.

Por consiguiente, de conformidad con la letra a) del artículo 2 bis de la LPDC, las normas que componen el estatuto jurídico del deber de asesoría de los corredores y compañías de seguros son las antes citadas, contenidas en las leyes especiales.

Ofertas y promociones

Los artículos 35 y 36 de la LPDC regulan deberes de información típicos aplicables a las ofertas y promociones de bienes y servicios. Ni las leyes especiales, ni las normas de la Comisión para el Mercado Financiero establecen deberes de información típicos en esta materia. Por lo tanto, en materia de ofertas y promociones, reciben plena aplicación los deberes típicos de los artículos 3 letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32, de las normas del Reglamento de Comercio Electrónico y, adicionalmente, los deberes especiales de los artículos 35 y 36 de la LPDC.

Normas procedimentales

Procedimientos por intereses colectivos o difusos

Como hemos señalado, debido al tenor literal de la letra b) del artículo 2 bis de la Ley 19.496, para causas en que está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, estos tendrán siempre el derecho a utilizar el procedimiento previsto en la LPDC para denunciar la infracción de los deberes precontractuales de información de las compañías o corredores de seguros (ya sea por contravenciones al deber de suministro de información propiamente tal o al deber de asesoría). Esto, ya que la ley no sujeta la procedencia de este procedimiento a la condición de que no existan procedimientos de esta naturaleza regulados en las leyes especiales, como sí lo hace con los procedimientos indemnizatorios individuales. Con todo, cabe advertir que ni el Código de Comercio ni el DFL 251 reglamentan un procedimiento para causas en que estén comprometidos los intereses colectivos o difusos de los tomadores, asegurados o beneficiarios.

Procedimientos indemnizatorios por intereses individuales

El artículo 543 del Código de Comercio dispone que será un árbitro arbitrador quien resolverá los conflictos que se susciten entre asegurador y asegurado, salvo si la controversia tiene su origen en un siniestro cuyo monto es inferior a diez mil UF, en cuyo caso el asegurado puede optar por ejercer su acción ante el juez de letras en lo civil competente.

Por otra parte, la letra i) del artículo 3 del DFL 251 otorga competencia a la Comisión para el Mercado Financiero para resolver en calidad de árbitro arbitrador, en los casos que, a su juicio, sean calificados, las controversias que se susciten entre

aseguradores y/o corredores con el tomador o asegurado, siempre que los interesados lo hayan solicitado de común acuerdo. No obstante, cuando el monto de la indemnización reclamada sea inferior a 120 UF —o a 500 UF cuando se trate de seguros obligatorios— el asegurado o el beneficiario podrán solicitar de forma unilateral a la CMF su resolución.

En la LPDC, el artículo 50 A dispone que resultan competentes los juzgados de policía local para el conocimiento de las denuncias destinadas a la defensa del interés individual de los consumidores. Esto, sin perjuicio de la facultad de las partes —una vez surgido el conflicto— para someter de común acuerdo su resolución a un sistema alternativo de solución de controversias; estos mediación, conciliación o arbitraje, debiendo ser estos últimos gratuitos para el consumidor.

Así las cosas, existiría en principio un conflicto normativo entre la competencia establecida en las leyes especiales y la prevista en la LPDC. Dicho conflicto no es susceptible de ser dirimido por el criterio de jerarquía, ya que todas las normas tienen el mismo rango.

Ahora bien, al aplicar el criterio de especialidad normativa, contenido en la letra c) del artículo 2 bis, será necesario determinar si las normas procedimentales contempladas en las leyes especiales consagran un procedimiento que permite a los asegurados, tomadores y beneficiarios demandar la indemnización de los perjuicios experimentados por la infracción de las compañías y corredores de seguros a sus deberes precontractuales de información. De no ser así, se abre la puerta para aplicar el procedimiento individual indemnizatorio regulado en la LPDC.

Del tenor del artículo 543 del Código de Comercio, es discutible que dicho procedimiento sea aplicable a las acciones de indemnización de perjuicios interpuestas por infracción a los deberes precontractuales de información de las aseguradoras, ya que no se contempla expresamente como materia que pueda ser objeto de dicho procedimiento. En este sentido, Nasser sostiene:

A falta de una disposición en el artículo 543 del Código de Comercio sobre esta materia, ya que no se trata de la aplicación o interpretación del contrato, sino de una fase anterior a él que se identifica con la formación del consentimiento y, en último término, de una vulneración de ley especial, nos parece que el juez competente para someter una disputa entre una persona que iba a contratar o contrató un seguro y una compañía que infringió deberes de información es el juzgado de consumo (2014: 275).

Asimismo, nos inclinamos a afirmar que la CMF no tiene facultades para conocer y acoger una demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por un asegurado, por lo que los asegurados no podrían utilizar el procedimiento dispuesto en la letra i) del artículo 3 del DFL 251 para solicitar el resarcimiento de los perjuicios experimentados por la transgresión de los deberes precontractuales de información por parte

de las compañías o corredores de seguros. Por esto, es posible concluir que las leyes especiales que reglamentan el seguro no contemplan un procedimiento indemnizatorio aplicable a la infracción de los deberes precontractuales de información, por lo que, en aplicación de la letra c) del artículo 2 bis de la LPDC, es aplicable el procedimiento indemnizatorio consagrado en ese mismo texto normativo.

A este respecto, es relevante destacar el pronunciamiento de la Corte de Apelaciones de Santiago del 16 de abril de 2013, en causa rol 1028-2012, en que se reconoce la aplicabilidad del procedimiento indemnizatorio individual establecido en la LPDC a materias de seguros, por considerar que en el DFL 251 no existe un procedimiento indemnizatorio general:

Que, desde el momento que la regulación antes mencionada [artículo 3 letra i) del DFL 251] permite a los asegurados y beneficiarios de las compañías de seguros someter al conocimiento del superintendente respectivo las controversias que tengan con la aseguradora, en la medida que cuenten con el consentimiento de esta —a menos que los montos envueltos en la disputa no excedan las 120 UF, ya que en ese evento, pueden accionar por sí solos— no es posible entender que este sea un procedimiento accesible a todos los asegurados que pretenden obtener una indemnización de la compañía aseguradora, ya que dependiendo del monto disputado, el acceso a dicho procedimiento dependerá de la voluntad de la propia compañía de seguros, una de las partes en conflicto. Solo en el caso de indemnizaciones de montos menores (120 UF), la acción se encuentra disponible cualquiera sea la voluntad de la compañía.

Así las cosas, ha de entenderse que la situación que se ventila en autos encuadra en la hipótesis prevista en el artículo 2 bis letra c) de la Ley 19.496, esto es, queda cubierta por las normas de dicho cuerpo legal, atendido que el DFL 251 no reglamenta un procedimiento indemnizatorio del que puedan valerse todos los asegurados o beneficiarios en forma libre y sin restricciones.

En igual sentido se pronunció la Corte, en causa rol 265-2014, en sentencia del 30 de junio de 2014, al revocar la sentencia de un juzgado de policía local que se declaró incompetente para conocer una demanda interpuesta en contra de una compañía de seguros que se negaba a reembolsar los gastos médicos a un asegurado:

Que el DFL 251, que ha servido de fundamento de la excepción de incompetencia, no establece un marco regulatorio claro de las relaciones entre las compañías aseguradoras, en su calidad de proveedores o prestadores de servicios y los asegurados o beneficiarios, en su calidad de consumidores. En efecto, de acuerdo a su artículo 3, las funciones de fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros están destinadas solamente a ejercer ciertos controles sobre los contratos que las compañías de seguros comercializan en el mercado, sin que se los someta a la aprobación previa del ente fiscalizador, quedando limitada su regulación a que estén redactados en términos claros y no contengan cláusulas contrarias a la ley.

Que lo anteriormente razonado lleva a concluir que la situación planteada por el demandante, beneficiario del seguro, se encuadra en la hipótesis prevista en el artículo 2 bis c) de la Ley 19.496. En consecuencia, su conocimiento corresponde a los tribunales ordinarios de justicia y conforme al artículo 50 A del estatuto citado, al Juzgado de Policía Local.

Asimismo, es importante destacar la clarificadora sentencia de la Corte de Apelaciones de Coyhaique dictada el 23 de abril de 2015, en causa rol 7-2015, que concluyó que ni el Código de Comercio ni el DFL 251 contemplan procedimientos indemnizatorios que otorguen adecuada protección a los consumidores:

Conviene señalar que el DFL 251 [...] no establece el derecho del consumidor, asegurado o beneficiario, a una indemnización de perjuicios frente a la actuación ilegal o negligente de las compañías de seguros.

Que, en lo respecta al Código de Comercio [...] no se establecieron derechos de protección al asegurado o beneficiario y menos aún por indemnizaciones por daños o perjuicios derivados del incumplimiento del acuerdo. [...] Con todo, el artículo 2 bis letra c) de esta ley [Ley 19.496] hace aplicable las normas con relación al derecho del consumidor o usuario cuando persiga ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en las leyes especiales, o sea, justamente el caso concreto presentado por el apelante.

Finalmente, no existiendo procedimiento indemnizatorio en el Código de Comercio o DFL 251 aludido y teniendo el carácter de contrato de adhesión el contrato de seguro, al consumidor siempre le asiste el derecho de exigir su pretensión de indemnización, bajo la Ley de Protección al Consumidor, estimando este tribunal de alzada que la cuestión que se ventila en este caso encuadra en la hipótesis prevista en el artículo 2 bis letra c) de la Ley 19.496, por lo que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 letra a) de la Ley 19.496, el Juez de Policía Local le corresponde entrar en su conocimiento.

De los fallos expuestos es posible constatar que los tribunales han confirmado la competencia de los juzgados de policía local para conocer las acciones de indemnización de perjuicios derivadas de contratos de seguros, aplicando el principio de especialidad normativa reconocido en la letra c) del artículo 2 bis de la LPDC.

Luego, se debe tener en consideración la nueva letra g) del artículo 3 de la LPDC, que consagra el derecho básico de los consumidores financieros a recurrir siempre al tribunal competente conforme a las normas de dicha ley. Adicionalmente, esta norma prescribe que toda estipulación en contrario constituye una infracción y se tendrá por no escrita, con lo cual estimamos que se evidencia la voluntad del legislador de derogar cualquier disposición que impida al consumidor el acceso a la justicia de consumo.

Aún más, esta disposición prohíbe someter *a priori* cualquier controversia a mediación, conciliación o arbitraje, pudiendo únicamente pactarse estos una vez que surja el conflicto, y debiendo ser dichos mecanismos gratuitos para el consumidor. En este sentido, es evidente la oposición entre la regulación de la letra g) del artículo 3 de la LPDC y las regulaciones del artículo 543 del Código de Comercio y la letra i) del artículo 3 del DFL 251. Estas últimas someten a todo evento la resolución de las disputas a un arbitraje que no es gratuito para el consumidor, estableciéndose como única excepción, en el Código de Comercio, el evento en que el siniestro que da origen a la disputa sea inferior a diez mil UF, en cuyo caso el consumidor podrá recurrir a la justicia civil ordinaria.

En definitiva, al aplicar el criterio cronológico en conjunto con el de especialidad, debemos entender que la letra g) del artículo 3 de la LPDC prima por sobre el artículo 543 del Código de Comercio y la letra i) del artículo 3 del DFL 251, pues la primera es posterior y, en consecuencia, derogaría a estas últimas.

Con todo, si aún pudieran subsistir ciertas dudas respecto a la aplicación del procedimiento indemnizatorio de la LPDC a la infracción del deber precontractual de informar de los proveedores de seguros, estas pueden despejarse mediante la aplicación del criterio proconsumidor consagrado en el artículo 2 ter de la referida ley. Al considerar que esta máxima obliga a los intérpretes jurídicos a preferir aquellas disposiciones que beneficien y otorguen una mayor protección a los intereses de los consumidores (Vásquez, 2018: 156-157), se debe concluir que el consumidor tiene, al menos, el derecho a elegir y eventualmente optar por utilizar el procedimiento indemnizatorio normado por la ley de consumo. Ello, toda vez que las normas procedimentales contenidas en las leyes especiales no logran garantizar el debido acceso a la justicia ni la eficaz protección al consumidor (Vásquez, 2018: 137-145).

En consecuencia, en virtud del principio proconsumidor, debe entenderse que será competente para conocer de las acciones indemnizatorias derivadas de infracción a los deberes precontractuales de información el árbitro arbitrador, el juez de letras en lo civil o los juzgados de policía local, a elección del consumidor (Rubio, 2019: 41-42).

Por último, y conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 3 de la LPDC, son derechos del consumidor los derechos de los asegurados consagrados en las leyes y demás normativa especial que regula al seguro y, entonces, la infracción a cualquier derecho establecido en las leyes y normas especiales constituye una infracción a los derechos de los consumidores y, por ende, contraviene el referido artículo 3 inciso final y habilita a los consumidores para demandar la indemnización asociada a dicha infracción ante los tribunales competentes conforme a la ley de consumo.

Conclusiones

Ante la falta de pautas claras en nuestro sistema jurídico que arbitren la aplicación de las disposiciones de la LPDC y de las leyes especiales, se hace necesario recurrir a los criterios clásicos de resolución de antinomias normativas, a la regla proconsumidor y a los demás derechos incorporados por la Ley 19.496 para determinar cuál es el estatuto jurídico aplicable a los deberes precontractuales de información de las compañías y corredores de seguros.

Conforme expusimos, para la solución de los conflictos normativos género-especie suscitados entre las disposiciones de la ley de consumo y las leyes especiales que reglamentan al seguro, los criterios deben aplicarse en el siguiente orden: criterio de jerarquía, criterio de especialidad, criterio cronológico y, finalmente, criterio proconsumidor. Así las cosas, a continuación, se resumen brevemente las disposiciones que se aplican a cada una de las materias sustantivas abordadas en este trabajo.

Respecto al deber precontractual de informar de las compañías y corredores de seguros se deben distinguir las dos fases que lo componen: el deber de suministro de información propiamente tal y el deber de asesoramiento. En la primera fase, el estatuto jurídico aplicable se compone de las siguientes normas: i) contratación directa con la aseguradora: artículo 514 del Código de Comercio y artículos 3 letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32 de la LPDC; y ii) contratación a través de corredor de seguros: artículos 3 letras a) y b), 12 A, 17 A, 17 B, 17 C, 30 y 32 de la LPDC. Adicionalmente, se aplican las disposiciones del Reglamento de Comercio Electrónico en ambos casos, si la contratación u oferta es efectuada mediante plataformas de este tipo. Además, respecto a las ofertas y promociones de seguros, se agregan los deberes específicos consagrados en los artículos 35 y 36 de la LPDC y en el artículo 20 del Reglamento de Comercio Electrónico

Por su parte, el estatuto jurídico aplicable a la segunda fase se rige por las siguientes disposiciones: i) contratación directa con la aseguradora: número 1 del artículo 529 del Código de Comercio; y ii) contratación a través de corredor de seguros: inciso quinto del artículo 57 del DFL 251 y números 1 y 5 del DS 1.055.


Luego, las normas procesales aplicables a las reclamaciones de perjuicios de los consumidores ante la infracción de los deberes precontractuales de información por parte de las compañías o corredores de seguros son las siguientes: respecto a los procedimientos por intereses colectivos o difusos, se aplican siempre las normas procesales de la LPDC y en cuanto a procedimientos por intereses individuales, será competente para conocer las acciones indemnizatorias el árbitro arbitrador, el juez de letras en lo civil o los juzgados de policía local, a elección del consumidor.

Referencias

- BARRIENTOS, Mauricio (2015). «El deber precontractual de información en el contrato de seguro, un producto financiero y de consumo. Estudio de sus fuentes». *Revista Chilena de Derecho*, 42 (2): 423-451. Disponible en <https://bit.ly/41h9Ul7>.
- BOBBIO, Norberto (1987). *Teoría general del derecho*. Bogotá: Temis.
- CARRASCO, Edison (2014). «El concepto “especial” en el Código Civil: Diferencias de significación entre el artículo 4 y el artículo 13». *Ius et Praxis*, 20 (1): 253-276. DOI: 10.4067/S0718-00122014000100010.
- DE LA MAZA, Iñigo (2010). «El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: Los deberes precontractuales de información». *Revista de Derecho* (Universidad Católica del Norte), 17 (2): 21-52. DOI: 10.4067/S0718-97532010000200002.
- . (2015). «La información como técnica de protección de los consumidores: Créditos hipotecarios ¿una paradoja?». En Álvaro Vidal Olivares, Gonzalo Severin Fuster y Claudia Mejías Alonzo (editores), *Estudios de Derecho Civil X*. Santiago: Thomson Reuters.
- . (2020). «Lex specialis: Sobre el artículo 2 bis de la Ley 19.496». *Revista de Derecho* (Universidad de Concepción), 88 (247): 83-116. DOI: 10.29393/rd247-3imls10003.
- DIEZ-PICAZO, Luis María (1990). *La derogación de las leyes*. Madrid: Civitas.
- ISLER, Erika (2018). «La contraposición entre la especialidad y la jerarquía en el derecho del consumo: Aproximación a una antinomia real». *Latin American Legal Studies*, 3: 29-48. Disponible en <https://bit.ly/3RC7LXE>.
- JARA, Rony (2006). «Ámbito de aplicación de la ley chilena de protección al consumidor: Aplicación de la Ley 19.496 y modificaciones de la Ley 19.955». *Cuadernos de Extensión Jurídica de la Universidad de Los Andes*, 12: 21-58. Disponible en <https://bit.ly/46VOIYB>.
- MOMBERG, Rodrigo (2004). «Ámbito de aplicación de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores». *Revista de Derecho* (Universidad Austral de Chile), 17: 41-62. DOI: 10.4067/S0718-09502004000200002.
- . (2019). «Leyes especiales y aplicación de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. Análisis de casos». En María Morales (editora), *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia* (pp. 5-44). Santiago: Der.
- NASSER, Marcelo (2014). «Solución de controversias tras la entrada en vigencia de la nueva ley sobre contrato de seguros 20.667». *Cuadernos de Análisis Jurídico*, 8: 257-280. Disponible en <https://bit.ly/3REmK9X>.
- RÍOS, Roberto (2014). *El deber precontractual de información del asegurador*. Disponible en <https://bit.ly/3NpZqtR>.

- RUBIO, Francisco (2019). «Elementos para la armonización de la legislación de seguros y de consumo en la protección del consumidor de seguros». *Revista de Derecho y Consumo*, 3: 9-49. Disponible en <https://bit.ly/41iTrNe>.
- TAPIA, Mauricio (2017). *Protección de consumidores: Revisión crítica de su ámbito de aplicación*. Santiago: Rubicón.
- TARDÍO, José (2003). «El principio de especialidad normativa (*lex specialis*) y sus aplicaciones jurisprudenciales». *Revista de Administración Pública*, 162: 189-225. Disponible en <https://bit.ly/48aABKv>.
- VÁSQUEZ, María Fernanda (2018). «Solución de conflictos en el contrato de seguro: Algunos problemas que se plantean a partir del sistema actual y su coexistencia con el régimen de consumo. Una propuesta de interpretación y reconstrucción». *Revista de Derecho* (Universidad de Concepción), 86 (244): 129-176. DOI [10.4067/S0718-591X2018000200129](https://doi.org/10.4067/S0718-591X2018000200129).

Sobre la autora

PAULA RIQUELME BRANTE es abogada de la Universidad de Chile. Se desempeña profesionalmente en el estudio Barros y Errázuriz Abogados. Su correo electrónico es riquelmebrantepaula@gmail.com.  <https://orcid.org/0009-0007-8840-1093>.

La *Revista de Derecho Económico* es un esfuerzo editorial de profesores del Departamento de Derecho Económico de la Universidad de Chile y de juristas externos que presentan ideas y reflexiones surgidas de sus investigaciones. La revista publica artículos sobre aspectos jurídicos relacionados con microeconomía, macroeconomía, políticas económicas, orden público económico, libre competencia, regulación de servicios públicos, derecho del consumidor, derecho bancario, derecho del mercado de valores, derecho tributario, contabilidad, comercio y finanzas internacionales, derecho del medioambiente y recursos naturales, derecho minero, derecho de aguas, derecho de la energía, derecho internacional económico, análisis económico del derecho y otras temáticas afines.

EDITOR GENERAL

Jaime Gallegos Zúñiga

COMITÉ EDITORIAL

José Manuel Almudí Cid, Universidad Complutense, España
Luciane Klein Vieira, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil
Rodrigo Polanco Lazo, Universidad de Berna, Suiza

COLABORADORES

Elías Alcántar Martínez, José Ignacio Muñoz Pereira, Javiera Astudillo López,
Loreto Sánchez Guevara

SITIO WEB

revistaderechoeconomico.uchile.cl

CORREO ELECTRÓNICO

jgallegos@derecho.uchile.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional



La edición de textos, el diseño editorial
y la conversión a formatos electrónicos de este artículo
estuvieron a cargo de Tipografía
(www.tipografica.io).