

Legal |
Opinión | Artículo 1 de 2

La protección del asegurado frente al fraude telefónico

"...Durante años las aseguradoras han invocado el 'incumplimiento del deber de cuidado' para eludir el pago en casos de fraude telefónico, configurando una práctica que vaciaba de contenido los seguros contra fraude. En efecto, si el engaño y la disposición patrimonial del asegurado —elementos esenciales del delito de estafa— se consideraran al mismo tiempo una exclusión de cobertura, el seguro perdería su objeto, impidiendo que cualquier víctima de fraude pudiera ser indemnizada..."

Viernes, 24 de octubre de 2025 a las 20:15



A⁻ A⁺ Imprimir Enviar

Marcelo Gallardo

La reciente sentencia dictada por la Corte Suprema en la causa *Vial con Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.* —en la cual el autor participó como abogado defensor del asegurado— constituye un hito relevante en la interpretación de las obligaciones del asegurado y los límites de cobertura aplicables, particularmente para los seguros contra fraude financiero.

El caso se origina en la negativa de una compañía aseguradora a indemnizar a su cliente —víctima de un fraude telefónico mediante el cual delincuentes sustrajeron fondos desde su cuenta corriente y tarjetas de crédito—, bajo un *Seguro Fraude Total*, destinado a proteger sus productos financieros contratados con el Banco Santander.

La aseguradora fundamentó su rechazo a otorgar cobertura al fraude de que fue víctima el asegurado en el supuesto incumplimiento de su parte al artículo 524 N° 4 del Código de Comercio, que impone al asegurado el deber de

“emplear el cuidado y celo de un buen padre de familia para prevenir el siniestro”. Deber que, a juicio de la compañía aseguradora, habría sido vulnerado al entregar el asegurado su clave bancaria a los estafadores en el marco del fraude de que fue víctima, calificando el actuar del asegurado como negligente solo por el hecho de haber sido engañado por los estafadores.

Es importante destacar que los hechos ocurrieron a fines del año 2019, antes de la entrada en vigor de la Ley N° 21.234 —que modificó la Ley N° 20.009—, la cual estableció la obligación de los bancos de restituir los montos defraudados en este tipo de estafas electrónicas de las que son víctimas sus clientes y cuenta correntistas, reforzando así la protección a los usuarios del sistema financiero.

En el fallo de primera instancia, el tribunal civil de Santiago que conoció de la demanda interpuesta por el asegurado solicitando el cumplimiento forzado del contrato de seguro dio la razón a la compañía aseguradora sin considerar las normas de protección al asegurado, tales como la presunción de cobertura del siniestro y la norma que dispone que solo se excluyen de cobertura los siniestros donde ha mediado el dolo o culpa grave del asegurado, no así cuando existe culpa leve.

Luego, la Corte de Apelaciones de Santiago revocó dicho fallo, señalando que el incumplimiento del asegurado a lo dispuesto en el artículo 524 N° 4 del Código de Comercio no puede ser interpretado como una exclusión de cobertura que autoriza a la compañía aseguradora a negar la indemnización del siniestro.

La Corte Suprema, al conocer de la casación presentada por la compañía de seguros para revertir el fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago que la obligó a indemnizar al asegurado, fue clara en señalar que el incumplimiento del deber previsto en el artículo 524 N° 4 del Código de Comercio no constituye una exclusión de cobertura, sino una carga contractual. En consecuencia, su incumplimiento no libera automáticamente a la compañía de seguros de su obligación de indemnizar, sino que solo podría implicar —eventualmente— una reducción proporcional de la indemnización, siempre que la póliza otorgue contenido concreto a dicha obligación.

Esta interpretación es trascendental. Durante años las aseguradoras han invocado el “incumplimiento del deber de cuidado” para eludir el pago en casos de fraude telefónico, configurando una práctica que vaciaba de contenido los seguros contra fraude. En efecto, si el engaño y la disposición patrimonial del asegurado —elementos esenciales del delito de estafa— se consideraran al mismo tiempo una exclusión de cobertura, el seguro perdería su objeto, impidiendo que cualquier víctima de fraude pudiera ser indemnizada.

Con esta decisión, de septiembre de 2025, la Corte Suprema reafirma el carácter de contrato de adhesión del seguro y protege al asegurado como parte débil de la relación contractual, toda vez que al delimitar correctamente el alcance de las obligaciones establecidas en la ley para el asegurado, se evita que las aseguradoras utilicen obligaciones genéricas o deberes abstractos como mecanismos o cláusulas de exclusión de cobertura, para evitar el pago de indemnizaciones a víctimas de fraude que han sido engañadas.

En definitiva, la sentencia comentada no solo fortalece la confianza en el sistema de seguros, sino que además reafirma un principio básico de equidad contractual: los riesgos asegurados deben efectivamente quedar cubiertos. Solo así el contrato de seguro cumple su función económica y social, y la protección patrimonial del consumidor deja de ser una mera expectativa para convertirse en una garantía real.

** Marcelo Gallardo Camus es socio de Vial Gallardo Abogados.*

0 Comentarios

 Ximena Urrejola ▼



Sé el primero en comentar...



Comparte

Mejores Más recientes Más antiguos

Sé el primero en comentar.

Suscríbete

Política de Privacidad

No vendan mis datos

EL MERCURIO

Términos y condiciones de la Información © 2002 El Mercurio Online