

Alerta Legal
Plataforma “Me Quiero Salir” y Mercado de Seguros

Mayo 2021

I. Plataforma “Me Quiero Salir”

El Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) ha implementado desde mediados de 2020 la herramienta llamada “Me Quiero Salir” (“MQS”) en su sitio web.¹ Esta plataforma permite que los consumidores registrados ingresen solicitudes para que puedan requerir de forma expresa y clara el término de uno o más contratos de prestación de servicios que haya celebrado con una empresa.

Las solicitudes de MQS se realizan mediante el ingreso al Portal del Consumidor de SERNAC y con las credenciales de un usuario registrado, especificando el detalle del servicio a terminar mediante un formulario proveído por la plataforma. También han de adjuntar documentos que verifiquen la relación contractual con la empresa, como boletas, copia del contrato y carné de identidad.

Posterior al ingreso de la solicitud la empresa cuenta con un plazo máximo de 8 días hábiles para poder dar una respuesta a la solicitud realizada por parte del consumidor.

Por otro lado, es importante recalcar que las acciones necesarias para poner término y/o modificar el contrato no podrán ser más costosas para los consumidores que las que fueron solicitadas por las empresas al momento de la contratación del servicio.

De momento la implementación de esta herramienta se encuentra habilitada sólo para empresas de telecomunicaciones, pero a partir del 5 de mayo se ampliará al mercado de seguros generales.

II. “Me Quiero Salir” y mercado de seguros

Según lo informado por SERNAC en enero del presente año, en marzo se sumaría el mercado de seguros generales para utilizar la plataforma MQS, que en una primera etapa iniciará con empresas que voluntariamente se hayan adherido a la iniciativa.² A diferencia de la plataforma “No molestar” de SERNAC, la plataforma MQS es voluntaria, y ninguna empresa está obligada a participar. No obstante, es clara la intención de SERNAC de que la mayor cantidad posible de empresas participen en la plataforma MQS, por lo que las empresas que no deseen adscribirse a ella deberán tener claridad de su intención.

Si una compañía se adhiere a MQS, la renuncia de un cliente a un seguro se gestionará por medio de los mecanismos que entrega la plataforma, mediando la confirmación del proveedor.

En caso de que la compañía no participe de MQS en esta materia, el medio por el cual SERNAC informará la solicitud de renuncia o término anticipado del seguro será mediante un oficio que indique los clientes que lo hayan solicitado y los seguros respectivos. El proveedor deberá responder a este oficio, mediante los mecanismos formales de comunicación existentes entre el SERNAC y el proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, esto no afecta los mecanismos ya dispuestos por cada compañía de seguros para recibir directamente las solicitudes de renuncia o término anticipado de seguros.

¹ Página especial de SERNAC dedicada a plataforma MQS: <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-66181.html>

² Noticia de SERNAC: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-62177.html>

Por su parte, la plataforma no aclara si una vez el proveedor se ha adherido a ella puede gestionar fácilmente su salida de la misma ni cómo esto se podrá llevar a cabo.

III. Lanzamiento mercado de seguros generales en mayo

Según lo anunciado por la autoridad, a mediados del mes de abril distintos proveedores, compañías de seguros y corredores, recibieron un Oficio de SERNAC indicando que la plataforma MQS comenzará su funcionamiento a partir del día **5 de mayo de 2021** en el mercado de seguros generales.

A partir de dicha fecha, la plataforma MQS funcionará para el mercado de seguros generales, en virtud de las respuestas que haya recibido SERNAC, donde los proveedores hayan indicado los canales de contacto y, sobre todo, su voluntad de participar o no de la plataforma.

El mercado de seguros tiene ciertas particularidades que habría que tener en consideración si se inicia el uso de esta herramienta como ha indicado SERNAC.

Por un lado, el artículo 537 del Código de Comercio establece el derecho de los asegurados de poner fin anticipado al contrato de seguro, salvo excepciones legales, comunicándolo al asegurador. En este sentido, MQS funcionaría eventualmente como un canal de contacto adecuado y suficiente para que los asegurados soliciten el término de sus contratos.

Asimismo, las compañías de seguros deberán proceder a la devolución de primas no consumidas en conformidad a la Circular N°2114 de 2013, de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”).

La implementación de MQS no debiese alterar las reglas de fondo que rigen el término de los contratos de seguro, funcionando fundamentalmente como un canal de comunicaciones.

Al tenor de lo informado por SERNAC, la plataforma MQS funcionará sobre todo como canal de contacto para solicitar el término anticipado del contrato de seguro por parte del asegurado. En lo demás, regirían las reglas especiales ya vigentes en la materia.

En caso de que las aseguradoras adheridas a la plataforma no cumplan con las solicitudes de MQS, los antecedentes de la denegación de término serían remitidos por SERNAC a la autoridad fiscalizadora del mercado en que participa la empresa, la CMF.

En el caso del mercado de seguros generales los antecedentes serían remitidos a la CMF que puede aplicar las multas correspondientes, sin perjuicio de que el propio SERNAC podría interponer una acción colectiva, en caso de afectarse el interés colectivo de los consumidores. En dicha circunstancia, las eventuales multas podrían llegar a 45.000 UTA (\$28.000.000.000 aproximadamente).
