

Fecha: 03-01-2021
Medio: El Mercurio
Supl.: El Mercurio - Cuerpo B
Tipo: Economía
Título: Demora en la reparación de vehículos afectados por siniestros ABRE PUGNA ENTRE SERNAC Y ASEGURADORAS

Pág.: 8
Cm2: 1.319,7

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: ☐ No Definida

Con el cambio de año, una disputa en ciernes tiene como protagonista a la industria aseguradora. Desde fines de noviembre y principios de diciembre, varias compañías de seguros generales que operan en Chile comenzaron a recibir una misiva firmada por Daniela Aguirre Geoffroy, la subdirectora de Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) del Sernac. Es que la entidad que vela por la protección de los derechos del consumidor decidió poner su ojo fiscalizador en el mercado de los seguros automotrices, desatando con ello una soterrada pugna con la industria aseguradora.

El problema surgió pues, tras recibir reclamos de clientes, el Sernac consideró que hay un eventual incumplimiento de parte de estas compañías a los términos y condiciones de contratación de estos seguros para autos. En concreto, por el retardo en la reparación de vehículos que están cubiertos por estas pólizas automotrices y que han sido afectados por siniestros (accidentes, choques). Dicho eventual incumplimiento también alude a no comunicar el plazo estimado para la reparación.

Claro que en la vereda del frente, en el mundo asegurador la visión es distinta y desestiman de plano tal incumplimiento, pues plantean que no existe forma de definir plazos de reparación en la industria aseguradora a nivel mundial, y que son los talleres mecánicos los responsables del servicio de reparación y de las fechas estimativas que dan a los clientes. Aseveran que la obligación de la aseguradora es la indemnización, es decir, valorar los daños y pagar, o generar una orden de reparación, pero no hacerse cargo del proceso en los talleres, porque no son un taller. Fuentes de la industria aseguradora, a condición de reserva, creen que el Sernac se dirigió contra ellos, pues se trata de una industria acotada en número y con empresas reguladas y establecidas, lo que los transforma en el objetivo más fácil de abordar, en vez de dirigirse a los talleres mecánicos, que suman a lo menos mil que en Chile reciben autos para reparación, entre los talleres de marca y los multimarca.

Unos 400 reclamos

En el detalle, en el Sernac explican que el problema se originó a propósito de una investigación que desarrollaron que da cuenta del problema a lo menos desde 2019, basado —según el organismo— en la alta tasa de reclamos en este mercado, pues el producto más reclamado dentro del mercado de seguros. "Entre el año pasado y este año hemos recibido alrededor de 400 reclamos en contra de estas empresas", explican, reclamos en que los consumidores indican diferentes plazos de demora, que en varios casos superan los dos meses. Asimismo, que no se cumplen los plazos establecidos e informados por ellos mismos, "contraviniendo sus propias promesas", agregaron.

En esta etapa, el Sernac optó por no llegar aún a tribunales con demandas colectivas, sino que a través de una demanda colectiva, que son un instrumento que contempla la ley del consumidor por medio de los cuales, si la empresa en cuestión acepta participar, ambas partes se dan un plazo de tres meses (prorrogables) para llegar a un acuerdo.

Según los documentos de los PVC ya entregados, lo que constata el organismo de manera preliminar, son eventuales infracciones, a los artículos 3—letras B y E—, 12 y

EN EL SERNAC dicen que es la empresa con la que el consumidor contrata el servicio la que tiene la obligación de responder, más allá de que sea un tercer proveedor el que lo ejecute.

23 de la Ley 19.496 que establece normas sobre protección del consumidor. Todo vinculado a una "demora significativa en la reparación de vehículos cubiertos por las pólizas de seguro automotor". En el detalle, estima que se vulnera la normativa al no comunicar en forma clara y oportuna la estimación del plazo para la reparación del vehículo siniestrado; el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños; dado este incumplimiento, respetar los términos, condiciones y modalidades por las que hubiere ofrecido la prestación del servicio; y el actuar con negligencia o causar menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio.

Con los PVC el Sernac busca que las empresas "entreguen propuestas compensatorias justas y adecuadas para todos los consumidores que se han visto perjudicados. Los montos que recibirá cada uno de los usuarios afectados se analizarán durante el proceso, con antecedentes objetivos", precisan en el organismo, el que también hace ver que con estas gestiones extrajudiciales buscan que las empresas modifiquen sus conductas para evitar que este tipo de incumplimientos se reiteren a futuro.

Hasta ahora, el organismo ha llamado a PVC a cuatro compañías: BCI Seguros Generales, Liberty Seguros, Seguros Generales Suramericana (SURA) y Liberty Seguros. En total se llevan del orden del 80% de este mercado. Sin embargo, información entregada por las propias compañías consultadas da cuenta de que no todos acep-



A junio, el tiempo promedio de reparación era de 32,4 días, un alza frente a los 26 días promedio de 2019:

Demora en la reparación de vehículos afectados por siniestros ABRE PUGNA ENTRE SERNAC Y ASEGURADORAS

La agencia estatal que defiende a los consumidores activó Procedimientos Voluntarios Colectivos (PVC) contra las aseguradoras HDI, Sura, Liberty y BCI Seguros, alegando eventuales incumplimientos relacionados con las pólizas de seguros automotrices, debido a estos retrasos. HDI no aceptó ir a este procedimiento. Mientras en el Sernac buscan propuestas compensatorias, en la industria desestiman que hayan incumplido pues —dicen— las pólizas no establecen tiempos de reparación y la autoridad debió involucrar a los talleres. • AZUCENA GONZÁLEZ

taron ir a los PVC.

"Con fecha 26 de noviembre el Sernac nos notificó del inicio de un PVC. Luego de evaluar la información disponible y verificada con los antecedentes de la empresa, decidimos no participar del PVC porque, en nuestro análisis interno detallado, los hechos expuestos por el Sernac no dan cuenta de una vulneración en los contratos, ni tampoco de nuestras responsabilidades como compañía de seguros. Por el contrario, HDI Seguros S.A. ha dado estricto cumplimiento a las diversas normativas que la regulan en relación con los seguros automotrices comercializados por la compañía (...) Hemos cumplido fielmente todas las obligaciones derivadas de los contratos de seguros", puntualizaron a este medio en HDI. Y en su explicación, la firma entró de lleno a dar un argumento que se repite en la industria: "La responsabilidad de las compañías en las pólizas contratadas es pagar por la reparación, no reparar los autos. El giro de la compañía es de seguros, no la reparación", enfatizaron en HDI, compañía cuyo caso lo lleva el abogado Rodrigo Díaz de Valdés.

Las otras compañías siguieron una estrategia distinta y optaron por aceptar los respectivos PVC, que son procesos independientes, uno por compañía. Pero —remarcan fuentes enteradas de la industria aseguradora—, no porque reconozcan alguna falta, sino que lo ven como una "oportunidad" e instancia para explicar al Sernac cómo opera el sistema y por qué las compañías de seguros no son las responsables de los tiempos de reparación.

Mientras en SURA optaron por no comentar el caso, en BCI Seguros señalaron que, con fecha 3 de diciembre, manifestaron al Sernac su voluntad de participar en el PVC, pero hacen presente que tal aceptación la realizan "con la total y fundada seguridad de haber dado completo y cabal cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y haber siempre respetado y cumplido fielmente los términos y condiciones de los contratos suscritos con nuestros clientes". Y aseguran que han adoptado todos los mecanismos y procedimientos para garantizar un servicio de primer nivel a sus clientes, "quienes acceden a una red de cerca de 400 talleres especializados, asignados bajo estrictos criterios, lo que nos ha permitido mantener un alto estándar de servicio", contestaron.

En Liberty Seguros precisaron que existen múltiples factores y partes que impactan en los tiempos de reparación de vehículos, y que además 2020 fue un año muy particular, "pues debido a la pandemia, los plazos —que habitualmente se ven impactados por diversos factores externos— se extendieron. Tanto los talleres como los proveedores de repuestos enfrentaron nuevos desafíos, en términos de recursos humanos, cadena de abastecimiento y logísticos. La conjunción de todos estos factores ha incidido directamente", plantearon. E indicaron que ven oportunidades internas para optimizar los procesos. "Ya iniciamos planes específicos en términos de digitalización y simplificación de procesos, diversificación de la oferta de talleres, eficiencias en el proceso de abastecimiento de repuestos, y denuncia de siniestros más ágil a través de la web. Confiamos en que estas mejoras optimizarán los impactos propios en el tiempo de reparación de los vehículos", agregaron.

"Creo que hay un desconocimiento absoluto por parte del Sernac, no es nuestro regulador. En ninguna parte de la póliza se establecen tiempos de reparación, eso no existe en ninguna parte del mundo porque es imposible establecerlo *ex ante*. Por ende, el concepto del 'retraso' no existe. Y si el Sernac está preocupado por reclamos, tiene que involucrar a los talleres en el proceso", dice un gerente de una compañía.

Gremio apunta a que se certifiquen talleres y se transparenten costos y disponibilidad de repuestos

Consultado el gremio asegurador, explicaron que en el proceso de reparación de vehículos intervienen varios actores: compañías de seguros con sus liquidadores, talleres mecánicos y proveedores de repuestos. "En este momento, el rol de las aseguradoras, por el hecho de ser empresas de giro único, es indemnizar a sus clientes de acuerdo con las condiciones de la póliza contratada. Las compañías de seguro no son ni pueden ser dueñas de talleres, así como tampoco pueden realizar la reparación de vehículos", explicó Jorge Claude, vicepresidente ejecutivo de la Asociación de Aseguradores de Chile.

El dirigente asevera que, dado que el proceso de reparación de un vehículo es complejo por la cantidad de factores y variables involucradas, a nivel mundial se imposibilita la otorgación de una fecha exacta de reparación. A esto suma que Chile es un mercado donde coexisten más de 200 marcas y tres mil modelos de automóviles con piezas distintas, "lo que constituye una dificultad mayor, especialmente en la gestión de los repuestos que en su totalidad son importados y son necesarios para llevar a cabo las más de 220.000 reparaciones que se realizan anualmente en el país", dice. Y agrega: "A pesar de este complejo entorno y fruto del esfuerzo de la industria aseguradora, el porcentaje de reclamos es inferior al 0,5% de las reparaciones realizadas (...) Como industria, hace años hemos propuesto que se certifiquen los talleres, se transparenten los costos de los repuestos, así como su disponibilidad, de forma de incrementar los estándares que benefician a los usuarios de estos servicios, sean o no asegurados", añadió.

Sin embargo, desde el Sernac recalcan que, según la Ley del Consumidor, es la empresa con la que el consumidor contrata el servicio "la que tiene la obligación de responder por eventuales incumplimientos de los talleres, se transparen los costos de los repuestos, así como su disponibilidad, de forma de incrementar los estándares que benefician a los usuarios de estos servicios, sean o no asegurados", añadió.

EN LA INDUSTRIA ASEGURADORA sostienen que su rol es indemnizar, pero que no son dueñas de talleres ni hacen la reparación.

más allá de que sea un tercer proveedor el que ejecute el servicio, en este caso, el taller que repara los vehículos", puntualizaron.

En la industria explican que cada aseguradora estila trabajar con una red de talleres, y los clientes se pueden atender en uno en específico —una concesionaria de una marca en particular—, o en una red de una marca de vehículo, o en un taller multimarca. "En Chile lamentablemente no está regulada la actividad de taller", dice una fuente, a diferencia de otros mercados, y no hay datos de stock ni listas de precios de los repuestos. Y hacen ver que como en Chile no se producen los repuestos —que son el 70% del costo de una reparación—, su logística depende de los fabricantes de esas marcas, de los importadores, que llegan a Chile de manera aérea o marítima, en un contexto en que además, con la pandemia, toda esta cadena se ha complicado, porque hay talleres en el mundo parados y hay quiebres de repuestos. Y respecto de eventuales daños, otro involucrado precisa que muchas pólizas tienen auto de reemplazo, por lo que desestima un perjuicio.

Concedores de la interna de la industria dicen que no les cabe duda de que si en el avance de los PVC las empresas no logran "convencer" al Sernac, se retirarán de estos procesos, una alternativa que la normativa contempla en caso de no haber acuerdo entre las partes.

En el Sernac, en cambio, precisan que de llegar a los tribunales, se debe iniciar otro tipo de acciones, como demandas colectivas. Y tampoco descartan iniciar otros procesos contra otras compañías de seguros, dependiendo de los antecedentes.

Impacto de la pandemia: tiempos de reparación promedio a junio llegan a 32,4 días, frente a 26 días promedio de 2019

Cifras contenidas en un informe de septiembre de la CMF respecto a los tiempos promedio de reparación de vehículos motorizados dan cuenta de que al primer semestre del año, el número de vehículos siniestrados asegurados sumó 76.495, con un tiempo promedio de reparación de 32,4 días, lo que refleja una ralentización en el sistema de siniestros y un aumento de los tiempos de reparación respecto de los periodos precedentes. En el primer semestre de 2019 los vehículos siniestrados llegaron a 112.903, con un tiempo promedio de reparación de 26,1 días. Y en el

segundo semestre de 2019 los siniestrados totalizaron 106.605, con un plazo promedio de 26,5 días. Estas cifras miden entre que el vehículo ingresó al taller y hasta cuando quedó disponible para retiro por parte del asegurado.

Pero la propia CMF agrega un dato no menor: el impacto del covid-19 y las limitaciones de operar para los talleres, lo que se refleja al desglosar las cifras del primer semestre de 2020. En el primer trimestre hubo 50.273 siniestros, con un promedio de 27,6 días. Y el segundo, 26.222 siniestros, con un tiempo de 37,7 días.