

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señora Cicardini y señor Saavedra, que modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el objeto de regular la situación del deudor de un contrato que contempla seguro de desgravamen que fallece por enfermedad oncológica.

ANTECEDENTES

La iniciativa busca fortalecer la protección de las familias que enfrentan la pérdida de un ser querido como consecuencia del cáncer, como lo ocurrido a Claudia Córdova, una madre de 2 niñas de 11 y 15 años de edad, que falleció el 4 de abril de 2026 producto de un cáncer de mama diagnosticado en el año 2022.

Tras su fallecimiento, su familia inicio un largo peregrinar entre bancos, asistentes telefónicos, operadores de inteligencia artificial y consultas online a empresas aseguradoras, para activar la cobertura del seguro de desgravamen que Claudia mantenía respecto del crédito hipotecario (con el cual adquirió la casa donde vivía junto a su familia) y de la tarjeta de crédito (con la que había pagado la colegiatura de sus hijas).

En la actualidad los bancos suelen entregar estos procesos de liquidación de seguros a empresas externas, quienes deben realizar la evaluación y requerir los antecedentes que estimen necesarios, tal como ocurrió en el caso de Claudia, donde una empresa externa encargada de la revisión solicitó numerosos antecedentes médicos provenientes de distintos centros asistenciales, con el objeto de evaluar la procedencia de la cobertura.

Durante varios meses, se esposo debió lidiar no solo con la pena profunda que le generó la terrible pérdida de su esposa y madre de sus 2 hijas menores de edad, sino que además debió cargar con la presión e incertidumbre de lo que determinaría una empresa externa encargada de revisar su caso.

Esta situación evidenció la necesidad de introducir cambios legales que otorguen mayor certeza y protección a los consumidores, ya que no podemos permitir que las familias enfrenten meses de incertidumbre después del fallecimiento de un ser querido. La relación contractual es entre el cliente y el banco; por lo tanto, debe ser la propia institución financiera la que responda de manera eficiente y oportuna ante sus usuarios y no derivarles completamente esta responsabilidad a terceros.

En esta línea, el proyecto de ley busca devolver humanidad, transparencia y plazos razonables a este proceso de cobro del seguro de desgravamen.

FUNDAMENTOS:

El cáncer es una patología que se caracteriza por el crecimiento y propagación de células malignas en el cuerpo. Puede originarse en casi cualquier órgano o tejido, formando tumores que invaden tejidos cercanos o se diseminan a otras partes. Y como en el resto del mundo, en Chile se ha transformado en una de las principales causas de muerte.¹

Centro para la Prevención y el Control del Cáncer (Cecan) dio a conocer un estudio que revela que durante el año 2025 *"murieron 156 chilenos de cáncer por cada 100 mil habitantes, 10,6% más que en 2010"*.

En razón de ese contexto, el gobierno declaró una Alerta Sanitaria Oncológica mediante el Decreto N°18 en abril de 2026 para enfrentar el grave retraso en las listas de espera de diagnósticos y tratamientos de cáncer. En dicho decreto se menciona dentro de sus considerandos que “se ha observado un aumento en la incidencia de distintos tipos de cáncer relacionado con el cambio en el perfil epidemiológico en Chile, lo que ha sido evidenciado por estudios realizados por el Centro para la Prevención y el Control del Cáncer (CECAN), de acuerdo con los cuales existe un aumento significativo en las tasas de incidencia de cáncer de mama, pulmón, próstata, colon, recto, vía biliar y vejiga.”²

Hoy en nuestro país, lamentablemente el morir de cáncer es cada vez más común, razón por la cual los bancos e instituciones financieras deben adoptar medidas que permitan facilitar el proceso de liquidación del seguro de desgravamen respecto de personas aseguradas cuya causa de muerte tuvo origen en esta enfermedad.

Debemos tener presente que el seguro de desgravamen tiene por objetivo saldar la deuda insoluta en caso de fallecimiento del deudor y tanto en créditos hipotecarios y de consumo se establece como uno de los seguros obligatorios que deben tomar las personas al momento de adquirir la deuda, por ello, es deber de las instituciones financieras adoptar medidas que orientadas a tener un proceso más expedito y menos burocrático.

La muerte de un ser querido ya representa un enorme dolor, que se agudiza por la complejidad y trabas que muchas veces encontramos al momento de activar el seguro de desgravamen. Por ello, el Estado debe garantizar que las familias no tengan que soportar, además, meses de incertidumbre para saber por ejemplo si el seguro que se tomó al momento de suscribir un crédito hipotecario cumplirá o no con la finalidad para la cual fue contratado y darle la cobertura que correspondía frente a las instituciones financieras.

Estamos frente a casos específicos donde el fallecimiento se produjo como consecuencia de

¹ <https://cecan.cl/prensa/2026/04/estudio-revela-que-en-2025-murieron-156-chilenos-de-cancer-por-cada-100-mil-habitantes-106-mas-que-en-2010/>

² <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1223236>

haber padecido cáncer, una enfermedad fácilmente de acreditar, donde la situación de especial vulnerabilidad es evidente luego de enfrentarse a tratamientos intensos y costosos. La propuesta en esta materia simplemente busca establecer plazos acotados y mecanismos que permitan activar las coberturas del seguro de desgravamen dentro de tiempos prudentes, eliminando la burocracia y trámites innecesarios.

CONTENIDO DEL PROYECTO

- 1) Estableciendo mayores responsabilidades para los bancos en la tramitación del seguro de desgravamen, para ello se establece un plazo máximo dentro del cual el banco o la institución financiera deberá resolver los siniestros en caso de fallecimiento por cáncer.
- 2) La suspensión inmediata del cobro de dividendos u otras sumas, una vez acreditado el fallecimiento del asegurado o asegurada.
- 3) La prohibición de exigir documentación sobreabundante que no tengan relación directa con la causa del fallecimiento o con una exclusión expresamente prevista en la póliza.
- 4) Y se establece la obligación de fundamentar técnicamente cualquier rechazo de cobertura.

IDEAS MATRICES

La propuesta tiene por objetivo reducir los plazos para otorgar la cobertura del seguro de desgravamen que correspondía a la persona fallecida como consecuencia del cáncer, como un mecanismo de alivio para sus familiares que deben lidiar entre el tratamiento y costos de esta enfermedad, la pérdida de un ser querido y además se ven expuestos a realizar una serie de trámites administrativos ante las instituciones financieras para hacer efectiva la cobertura del seguro de desgravamen.

Por ello, la iniciativa pretende evitar que las familias deban enfrentar extensos procesos administrativos en medio del duelo, otorgando mayor equilibrio en la relación entre consumidores, bancos y compañías aseguradoras.

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO: Introdúcense la siguiente modificación en la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, del siguiente tenor:

Para incorporar en el artículo 17 Ñ

Ñ.- En los contratos de crédito que contemplen seguro de desgravamen y el fallecimiento del deudor tenga como causa algún tipo de cáncer debidamente acreditado mediante el certificado de defunción y los demás antecedentes estrictamente indispensables para verificar la ocurrencia del siniestro, la entidad financiera y la compañía aseguradora deberán adoptar todas las medidas necesarias para tramitar la denuncia, liquidación y resolución de la cobertura con la máxima celeridad y de manera expedita. Asimismo, la entidad financiera deberá prestar la colaboración necesaria para la tramitación del siniestro y remitir oportunamente a la aseguradora los antecedentes que obren en su poder, sin trasladar dicha carga a los herederos.

Se suspenderá de inmediato todo cobro de saldos adeudados por la persona fallecida hasta que exista resolución definitiva del siniestro, tampoco se podrá iniciar ni continuar procedimientos de cobranza judicial o extrajudicial respecto de la obligación amparada por el seguro, ni informar su incumplimiento a registros o bancos de datos personales de carácter económico, financiero, bancario o comercial.

Una vez presentado el respectivo certificado de defunción, la aseguradora deberá emitir su pronunciamiento fundado dentro del plazo máximo de 15 días corridos para resolver el siniestro, si dentro de dicho plazo no acredita documentalmente una causal legal o contractual de rechazo, se entenderá aprobado la cobertura del seguro de desgravamen por el solo ministerio de la ley.

No podrán exigirse antecedentes médicos que no tengan relación directa con la causa del fallecimiento o con una exclusión expresamente prevista en la póliza, fichas clínicas generales o de períodos excesivamente amplios cuando no exista una justificación técnica relacionada con la evaluación del riesgo.

La infracción a lo dispuesto en esta ley será sancionada con multa de 1.000 unidades tributarias mensuales, sin perjuicio de las indemnizaciones por daños y perjuicios que correspondan a los herederos.”