

incorporar mecanismos de acceso a las pólizas o contratos para personas no vidente o con discapacidad auditiva.

Este proyecto fue financiado por el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, Segundo Llamado 2024.



COMUNÍCATE A TRAVÉS DE NUESTRAS PLATAFORMAS



**ATENCIÓN WEB Y EMAIL**  
WWW.FISCALIADDELCONSUMIDOR.CL  
fiscaliadelconsumidor@gmail.com



**ATENCIÓN PRESENCIAL**  
ARTURO PRAT 696, EDIFICIO CENTENARIO,  
PISO 4, OFICINA 423, TEMUCO.



**ATENCIÓN TELEFÓNICA**  
452 606395

**FONDO CONCURSABLE**  
Para Asociaciones de Consumidores  
Servicio Nacional del Consumidor

Fiscalía del Consumidor A.C.



**SEGUROS  
COMPLEMENTARIOS  
DE SALUD**

Fiscalía del Consumidor A.C.

Fiscalía del Consumidor concluye proyecto

**Análisis a los Seguros  
Complementarios de Salud**



Fiscalía del Consumidor



@del\_fiscalia



Fiscalia del Consumidor

**FONDO CONCURSABLE**  
Para Asociaciones de Consumidores  
Servicio Nacional del Consumidor

“Proyecto ejecutado con el Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores administrado por el SERNAC”.

Una mesa integrada por los miembros ejecutores del proyecto “Fiscalía del Consumidor investiga, estudia e informa sobre contratos de seguros complementarios de salud” entregó el informe final donde se analizó los resultados, las muestras relevantes detectadas y levantó interpretaciones generales y específicas de los resultados.

## **A la luz de lo recabado, la Fiscalía del Consumidor opina que:**

- 1** El mercado de seguros complementarios de salud se encuentra en pleno desarrollo y exhibe disposiciones contractuales eventualmente abusivas que no se encuentran fundamentadas y que restringen el acceso a los servicios.
- 2** Se trata de un mercado de compleja comprensión para el consumidor y usuario promedio, lo que aumenta la vulnerabilidad.
- 3** No existe uniformidad en los paquetes o planes ofrecidos, lo que dificulta la cotización.
- 4** Se requiere análisis legal e incluso constitucional de cláusulas comunes presentes en los contratos o pólizas estudiadas y que no han sido objetadas a pesar de que exhiben rasgos de abusividad.

Sin embargo, la misma institución, en su informe de 17 páginas, estima que hay espacios de mejora, en los siguientes puntos:

- Generación de planes especiales de revisión de los contratos de acuerdo a normas constitucionales y las de protección de los derechos de los consumidores, procurando el cambio en su redacción para que sea más pro consumidores.
- Generar espacios de capacitación para los consumidores y usuarios, en relación a lo que deben esperar encontrar en las páginas web de los proveedores y así logren evidenciar si estos cumplen con sus derechos como consumidor.
- Generar espacios de diálogo entre el Servicio Nacional del Consumidor, los gremios de las compañías de seguros y las asociaciones de consumidores para abordar los principales hallazgos de este informe y consensuar mejoras.
- En relación a lo establecido en la Ley 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, se sugiere