Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DE PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA., INVERSIONES LP S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 00564

SANTIAGO, 12 AGO 2019

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295, de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de fecha 13 de mayo de 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar PVC, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro

del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que, se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por la Circular Interpretativa de la misma, contenido en la Resolución Exenta N° 432, de fecha 27 de junio del 2019, publicada en la página web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la LPC y que, verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, en virtud de Estudios realizados por las unidades especializadas de este Servicio, así como de los insumos que se han recopilado en los reclamos de los consumidores, existen antecedentes que dan cuenta de incumplimientos a los deberes y obligaciones precontractuales y contractuales que imponen las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás normativa pertinente que dice relación con el consumidor, los que conllevarían la afectación patrimonial de los consumidores. En efecto, este Servicio Público ha advertido una práctica comercial generalizada y permanente en el tiempo, contraria a la normativa legal vigente, y que consiste en los ofrecimientos y comercialización a través de distintos canales de atención -presencial, medios electrónicos y telefónico- de diversos tipos de seguros que su parte ofrece y comercializa, en que los consumidores no han recibido y/o no han tenido acceso claro, comprensible e inequívoco, a la información y/o documentación que su representada está obligada a proporcionar ya, sea en calidad de Corredor de seguros y/o Emisor de Tarjetas de Crédito, según sea el caso, para la contratación de dichos servicios financieros.

El SERNAC ha advertido que, dicha práctica comercial eventualmente se extendería a todos los tipos de seguros que vuestra representada ofreció y comercializó y/o está comercializando.

Como es de vuestro conocimiento, recae sobe su representada el deber de informar correctamente a los consumidores sobre diversos aspectos que establece la ley. Para el caso en particular, debe ser informado el riesgo asegurado, la prima y la obligación de indemnizar, conforme lo dispone el artículo 521 del Código de Comercio. De la misma manera, el artículo 514 del citado cuerpo legal, señala que la propuesta de celebrar un contrato de seguro deberá contener la cobertura, los antecedentes y circunstancias necesarios para apreciar la extensión del riesgo, y además, la siguiente información: el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducible, la prima o método para su cálculo, el período de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de cobertura, lo que se hace **extensivo a los contratos colectivos de seguros**, conforme lo dispone el

artículo 517 del Código de Comercio, así como la información respecto de la comisión. Lo anterior es, sin perjuicio de las demás obligaciones y formalidades legales exigibles.

Asimismo, tal y como lo señala el artículo 542 del Código de Comercio, las normas que establecen los deberes precontractuales de información resultan obligatorias para el proveedor, lo que además debe ser analizado en armonía con el artículo 3° inciso 1° letras a) y b) de la Ley N° 19.496, recibiendo aplicación, además, al caso en cuestión, los artículos 12 A y 32, 17B y 17C del mismo cuerpo normativo, considerando, además, que se trata de productos financieros; todos derechos de información del consumidor, que, por lo demás son irrenunciables anticipadamente.

Respecto de los reclamos que se han recepcionado por este servicio, es posible concluir que los consumidores reclaman desconocer la contratación de los seguros; señalan deficiencias de información, e incluso ausencia de su consentimiento libre e informado como asimismo, no haber recibido la documentación necesaria que justifican la contratación de los productos financieros; y la existencia de cobros indebidos en sus cuentas, asociadas a las primas de los seguros que desconocen haber contratado.

En consecuencia, existen antecedentes fundados de que vuestra representada ha incurrido en incumplimiento de los deberes precontractuales de información veraz y oportuna establecidos en la ley, que dicen relación con la información y documentación que deben proporcionar a los consumidores, antes de la contratación de los seguros, con los consecuentes perjuicios patrimoniales directos de los consumidores afectados.

8°. Que, las situaciones antes descritas, configuran una eventual afectación a los derechos de los consumidores, ya que de acuerdo a la información que obra en poder de esta repartición pública, el deber de entregar la información sobre las condiciones y términos de las pólizas que se comercializan, como el consentimiento libre e informado que deben otorgar los consumidores y la entrega de documentación fundante, no se ha dado en la especie, y que motiva la intervención de este Servicio Público a través de esta facultad. Lo anterior, que incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación para interponer acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales. En particular, por lo señalado, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta de que la situación descrita, importaría el incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, relacionados con los derechos a la libre elección del bien o servicio, información veraz y oportuna, y la reparación e indemnización adecuada y oportuna, de acuerdo a lo prescrito en las letras a), b) y e) del inciso primero del artículo 3°, en relación letras a) y b) del inciso segundo del mismo artículo, y el 1 N° 3; 12A; 17; 17B; 17C y 32, todos de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 514, 518, 524 y 521 del Código de Comercio y demás pertinentes, respecto al deber de informar de manera previa, íntegra y suficiente, los términos y condiciones de los seguros ofrecidos y comercializados por su representada y la entrega de la documentación que sirve de respaldo a la contratación.

De este modo, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo que en este acto se apertura dice relación con la restitución de las primas y pagos efectuados por los consumidores respecto de los seguros que, según se ha anotado en lo precedente se encuentran en entredicho respecto del cumplimiento del deber de información y el consentimiento libre e informado de los consumidores, la indemnización de los daños, así

como la implementación de mejoras en las Políticas y Prácticas en la contratación de seguros, por parte de su representada.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con los proveedores, **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA.** e **INVERSIONES LP S.A.**, en sus respectivas calidades, esto es, comercializador, intermediario y recaudador, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el cese de la conducta infraccional antes descrita, y con ello, la implementación de mejoras en las Políticas y Prácticas en la contratación de seguros, como asimismo, se inhiba de efectuar cobros de seguros que no hayan sido informados correctamente ni aceptados por los consumidores; la restitución de la totalidad de las primas pagadas por los consumidores, que se encuentren en la misma situación anteriormente descrita en la presente resolución, y la devolución de las comisiones de intermediación, de ser procedente, todo ello con reajustes e intereses; y, una compensación o indemnización que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo su representada acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

RESUELVO:

1°. DÉSE INICIO, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con los proveedores, **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA.**, **Rol Único Tributario N° 79.633.210-7**, representada legalmente por **don Álvaro Bravo Ortiz**, con domicilio en **Avenida Santa Clara N° 207, piso 4, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, e **INVERSIONES LP S.A.**, **Rol Único Tributario N° 76.265.724-4**, representada legalmente por **don Marcelo Arancibia**, con domicilio en **Avenida Santa Clara N° 207, piso 4, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo, para los consumidores, y adoptar las demás medidas señaladas, respecto a los hechos descritos en esta resolución.

2°. TÉNGASE PRESENTE que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. TÉNGASE PRESENTE, que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

4°. TÉNGASE PRESENTE, que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

5°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, mediante carta certificada, a los proveedores, **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA.**, **Rol Único Tributario N° 79.633.210-7**, representada legalmente por **don Álvaro Bravo Ortiz**, con domicilio en **Avenida Santa Clara N° 207, piso 4, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, e **INVERSIONES LP S.A.**, **Rol Único Tributario N° 76.265.724-4**, representada legalmente por **don Marcelo Arancibia**, con domicilio en **Avenida Santa Clara N° 207, piso 4, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley N°19.496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

6°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

7°. TÉNGASE PRESENTE, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, señalará una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
COORDINADOR/A GENERAL DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS

FABIOLA DENISSE SCHENCKE AEDO
COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DE PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA., INVERSIONES LP S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 00564

SANTIAGO, 12 AGO 2019

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295, de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de fecha 13 de mayo de 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar PVC, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro

del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que, se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por la Circular Interpretativa de la misma, contenido en la Resolución Exenta N° 432, de fecha 27 de junio del 2019, publicada en la página web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la LPC y que, verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, en virtud de Estudios realizados por las unidades especializadas de este Servicio, así como de los insumos que se han recopilado en los reclamos de los consumidores, existen antecedentes que dan cuenta de incumplimientos a los deberes y obligaciones precontractuales y contractuales que imponen las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás normativa pertinente que dice relación con el consumidor, los que conllevarían la afectación patrimonial de los consumidores. En efecto, este Servicio Público ha advertido una práctica comercial generalizada y permanente en el tiempo, contraria a la normativa legal vigente, y que consiste en los ofrecimientos y comercialización a través de distintos canales de atención -presencial, medios electrónicos y telefónico- de diversos tipos de seguros que su parte ofrece y comercializa, en que los consumidores no han recibido y/o no han tenido acceso claro, comprensible e inequívoco, a la información y/o documentación que su representada está obligada a proporcionar ya, sea en calidad de Corredor de seguros y/o Emisor de Tarjetas de Crédito, según sea el caso, para la contratación de dichos servicios financieros.

El SERNAC ha advertido que, dicha práctica comercial eventualmente se extendería a todos los tipos de seguros que vuestra representada ofreció y comercializó y/o está comercializando.

Como es de vuestro conocimiento, recae sobe su representada el deber de informar correctamente a los consumidores sobre diversos aspectos que establece la ley. Para el caso en particular, debe ser informado el riesgo asegurado, la prima y la obligación de indemnizar, conforme lo dispone el artículo 521 del Código de Comercio. De la misma manera, el artículo 514 del citado cuerpo legal, señala que la propuesta de celebrar un contrato de seguro deberá contener la cobertura, los antecedentes y circunstancias necesarios para apreciar la extensión del riesgo, y además, la siguiente información: el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducible, la prima o método para su cálculo, el período de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de cobertura, lo que se hace **extensivo a los contratos colectivos de seguros**, conforme lo dispone el

artículo 517 del Código de Comercio, así como la información respecto de la comisión. Lo anterior es, sin perjuicio de las demás obligaciones y formalidades legales exigibles.

Asimismo, tal y como lo señala el artículo 542 del Código de Comercio, las normas que establecen los deberes precontractuales de información resultan obligatorias para el proveedor, lo que además debe ser analizado en armonía con el artículo 3° inciso 1° letras a) y b) de la Ley N° 19.496, recibiendo aplicación, además, al caso en cuestión, los artículos 12 A y 32, 17B y 17C del mismo cuerpo normativo, considerando, además, que se trata de productos financieros; todos derechos de información del consumidor, que, por lo demás son irrenunciables anticipadamente.

Respecto de los reclamos que se han recepcionado por este servicio, es posible concluir que los consumidores reclaman desconocer la contratación de los seguros; señalan deficiencias de información, e incluso ausencia de su consentimiento libre e informado como asimismo, no haber recibido la documentación necesaria que justifican la contratación de los productos financieros; y la existencia de cobros indebidos en sus cuentas, asociadas a las primas de los seguros que desconocen haber contratado.

En consecuencia, existen antecedentes fundados de que vuestra representada ha incurrido en incumplimiento de los deberes precontractuales de información veraz y oportuna establecidos en la ley, que dicen relación con la información y documentación que deben proporcionar a los consumidores, antes de la contratación de los seguros, con los consecuentes perjuicios patrimoniales directos de los consumidores afectados.

8°. Que, las situaciones antes descritas, configuran una eventual afectación a los derechos de los consumidores, ya que de acuerdo a la información que obra en poder de esta repartición pública, el deber de entregar la información sobre las condiciones y términos de las pólizas que se comercializan, como el consentimiento libre e informado que deben otorgar los consumidores y la entrega de documentación fundante, no se ha dado en la especie, y que motiva la intervención de este Servicio Público a través de esta facultad. Lo anterior, que incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación para interponer acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales. En particular, por lo señalado, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta de que la situación descrita, importaría el incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, relacionados con los derechos a la libre elección del bien o servicio, información veraz y oportuna, y la reparación e indemnización adecuada y oportuna, de acuerdo a lo prescrito en las letras a), b) y e) del inciso primero del artículo 3°, en relación letras a) y b) del inciso segundo del mismo artículo, y el 1 N° 3; 12A; 17; 17B; 17C y 32, todos de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 514, 518, 524 y 521 del Código de Comercio y demás pertinentes, respecto al deber de informar de manera previa, íntegra y suficiente, los términos y condiciones de los seguros ofrecidos y comercializados por su representada y la entrega de la documentación que sirve de respaldo a la contratación.

De este modo, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo que en este acto se apertura dice relación con la restitución de las primas y pagos efectuados por los consumidores respecto de los seguros que, según se ha anotado en lo precedente se encuentran en entredicho respecto del cumplimiento del deber de información y el consentimiento libre e informado de los consumidores, la indemnización de los daños, así

como la implementación de mejoras en las Políticas y Prácticas en la contratación de seguros, por parte de su representada.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con los proveedores, **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA.** e **INVERSIONES LP S.A.**, en sus respectivas calidades, esto es, comercializador, intermediario y recaudador, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el cese de la conducta infraccional antes descrita, y con ello, la implementación de mejoras en las Políticas y Prácticas en la contratación de seguros, como asimismo, se inhiba de efectuar cobros de seguros que no hayan sido informados correctamente ni aceptados por los consumidores; la restitución de la totalidad de las primas pagadas por los consumidores, que se encuentren en la misma situación anteriormente descrita en la presente resolución, y la devolución de las comisiones de intermediación, de ser procedente, todo ello con reajustes e intereses; y, una compensación o indemnización que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo su representada acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

RESUELVO:

1°. DÉSE INICIO, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con los proveedores, **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA.**, **Rol Único Tributario N° 79.633.210-7**, representada legalmente por **don Álvaro Bravo Ortiz**, con domicilio en **Avenida Santa Clara N° 207, piso 4, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, e **INVERSIONES LP S.A.**, **Rol Único Tributario N° 76.265.724-4**, representada legalmente por **don Marcelo Arancibia**, con domicilio en **Avenida Santa Clara N° 207, piso 4, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo, para los consumidores, y adoptar las demás medidas señaladas, respecto a los hechos descritos en esta resolución.

2°. TÉNGASE PRESENTE que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. TÉNGASE PRESENTE, que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

4°. TÉNGASE PRESENTE, que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

[redacted]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

5°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, mediante carta certificada, a los proveedores, **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA.**, **Rol Único Tributario N° 79.633.210-7**, representada legalmente por **don Álvaro Bravo Ortiz**, con domicilio en **Avenida Santa Clara N° 207, piso 4, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, e **INVERSIONES LP S.A.**, **Rol Único Tributario N° 76.265.724-4**, representada legalmente por **don Marcelo Arancibia**, con domicilio en **Avenida Santa Clara N° 207, piso 4, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley N°19.496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

6°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

7°. TÉNGASE PRESENTE, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, señalará una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
COORDINADOR/A GENERAL DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS

FABIOLA DENISSE SCHENCKE AEDO
COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

FSA/IVT
Distribución: Gabinete – Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos – Oficina de Partes – Destinatario.