



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR e INVERSIONES LP S.A. Y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 564/2019.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 540

SANTIAGO, 31 DE JULIO DE 2020

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 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° 467 de 2020 del SERNAC, 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.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **12 de agosto del año 2019**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con los proveedores **INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, en adelante también, "**los proveedores**", por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, oportunamente, manifestaron por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha **03 de septiembre del 2019**, el **SERNAC** con **INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de ambos proveedores, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta **N° 970**, del **05 de diciembre del 2019**, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "**necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes**". Lo anterior, sin perjuicio de otras resoluciones dictada en el procedimiento en relación con el término de duración.

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando **8°** a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC y INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a los consumidores, clientes de **INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** (en adelante "ELP"), que, por una parte, detenten o hayan detentado un (unos) seguro (s) comercializado(s) e intermediado (s) por ELP, y por otra, se trate de **consumidores que pusieron término o renunciaron al o lo(s) seguro(s) por razones de desconocimiento en la contratación e ingresaron reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante también, el **SERNAC y/o ante el proveedor** o bien, se trate de **consumidores con contratos de seguro vigentes**, según lo definido en el punto III del presente acuerdo.

Adicionalmente, resultarán beneficiados con el presente acuerdo, todos los consumidores que detenten pólizas vigentes con los proveedores **INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, en los términos del numeral II del presente acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del acuerdo que da cuenta la presente resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*"

Al respecto:

Con el objetivo de acreditar el cese de la conducta que podría haber afectado a los consumidores, las empresas implementarán las siguientes medidas y protocolos vinculados con la información en las etapas precontractuales, contractuales y de ejecución contractual de la comercialización de los seguros. Dichas actividades serán abordadas y se presentarán al SERNAC a través de un plan de cumplimiento que dará cuenta de los mínimos establecidos en el inciso 3° del artículo 54 P de la Ley N°19.496 y, de los demás términos que, por su parte, serán definidos a través del área especializada del SERNAC a cargo de dicho instrumento. Las actividades comprometidas son las siguientes:

A. Medidas de carácter Precontractual

- Los proveedores deberán continuar con las capacitaciones que actualmente realizan a los ejecutivos que comercialicen sus seguros de manera presencial en la Tienda y otros canales. Dichas capacitaciones tendrán por objeto socializar entre el cuerpo de ejecutivos de los proveedores, los protocolos de información que se le entrega al consumidor al momento de la venta del seguro.
- Los proveedores deberán mantener su política actual de no entregar incentivos de remuneración variable para los ejecutivos por venta individual de productos relacionados con la venta de seguros. De acuerdo con el nuevo modelo de contrato de 2019, se incluye bono por permanencia del consumidor.

B. Medidas de carácter Contractual

- Los proveedores se comprometen a realizar las siguientes acciones al momento de la contratación de seguros:
 - Envío de *One time Password* (OTP) vía SMS al celular del cliente u otro método equivalente para ser ingresado como verificación de la venta en el momento de la contratación de seguros.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Digitalización de la póliza y envío de ésta al correo electrónico del cliente. Además, queda depositada en el sitio privado del cliente en la página web de TarjetaLaPolar.cl.
- Notificación de contratación y desistimiento vía SMS del cliente, u otro medio equivalente.
- Información de voluntariedad en la contratación de seguros en el punto de venta tanto a través del ejecutivo correspondiente, como por vía visual en los respectivos stands y puntos de contratación en las tiendas.

C. Medidas de carácter Postcontractual

- Los proveedores se comprometen a implementar un Plan de Cumplimiento conforme al artículo 54 Letra P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

El referido Plan de Cumplimiento contendrá aquellas medidas correctivas o preventivas adoptadas por los Proveedores, los plazos de implementación y un protocolo destinado a evitar riesgos de incumplimiento. Sin perjuicio de lo anterior, lo referente al Plan de Cumplimiento será tratado de manera particular en el numeral [XIV] del presente acuerdo.

Asimismo, los proveedores aceptan enviar una comunicación a los consumidores que actualmente tengan contratados seguros. Para tales efectos, la información será incluida mediante un **inserto que sea acompañado al Estado de Cuenta, ya sea física o digitalmente**, a aquellos clientes que actualmente tengan un seguro contratado con los Proveedores. En tal comunicación se informará al cliente: (i) Los seguros contratados. (ii) El costo mensual del seguro. (iii) Canales de atención de los proveedores. (iv) El carácter voluntario y renunciante de los seguros contratados.

La citada comunicación deberá ser validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC, previo a su despacho.

III. De las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

A) Determinación de los Grupos y Subgrupos del Acuerdo

- 1) Grupo de consumidores que pusieron término o renunciaron al (a los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación, y que ingresaron reclamo en el SERNAC y/o ante el proveedor, en un período de 3 años hacia atrás, contados desde la fecha de la resolución de inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que trata la presente resolución. Dicho grupo se determinará, en definitiva, por la configuración de los siguientes subgrupos:

i) Subgrupo 1/ Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron a(los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación, y que no han percibido restitución alguna por concepto de primas de los respectivos seguros. Lo anterior, teniendo en consideración lo dispuesto en el numeral iv) de esta letra A. **Los proveedores deberán restituir el 100% de las primas pagadas por el consumidor**, dejar sin efecto los cobros futuros y poner término al contrato de seguro, **o acreditar haber restituido el 100% de las primas pagadas.**

Además, se deberá compensar a cada uno de los consumidores el "costo del reclamo" efectuado al SERNAC (si hubiese) y "el costo de la gestión de renuncia". En ningún caso se compensará por estos conceptos una suma mayor a **0,30 UTM** por cada consumidor.

ii) Subgrupo 2/ Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron a(los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación, y el monto restituido por los proveedores fue inferior al 100% de las primas pagadas por el consumidor. Lo anterior, teniendo en consideración lo dispuesto en el numeral iv) de esta letra A. En este caso, **los proveedores deberán restituir la diferencia del total de las primas pagadas y no restituidas por aquellos**, dejar sin efecto los cobros futuros y poner término al contrato de seguro.

Además, se deberá compensar a cada uno de los consumidores el "costo del reclamo" efectuado al SERNAC (si hubiese) y "el costo de la gestión de renuncia". En ningún caso se compensará por estos conceptos una suma mayor a **0,30 UTM** por cada consumidor

iii) Subgrupo 3/ Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron a(los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación y que ya recibieron la restitución del 100% de las primas de los respectivos seguros.

Además, se deberá compensar a cada uno de los consumidores el "costo del reclamo" efectuado al SERNAC (si hubiese) y "el costo de la gestión de renuncia". En ningún caso se compensará por estos conceptos una suma mayor a **0,30 UTM** por cada consumidor.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

iv) Los proveedores declaran que para determinar el universo de consumidores señalados en la presente letra A), no se consideran para su determinación los siguientes conceptos: i) Consumidores a los cuales ya se realizó la devolución de las primas pagadas, sin perjuicio de aquellos consumidores comprendidos en el Subgrupo N°3, a quienes corresponderá el "costo de reclamo" y "costo de gestión de renuncia", (ii) Casos que se encuentran duplicados ante el Servicio Nacional del Consumidor, y (iii) Contratación que cuenta con respaldo digital y/o telefónico y en el caso de contratación digital, que cuenta con algún respaldo adicional vía One time Password (OTP) vía SMS al celular del cliente.

Así las cosas, el número total de consumidores que serán sujetos de las sumas contenidas en este instrumento ascienden a 14.197 consumidores.

2) Grupo de consumidores con contrato de seguros vigentes.

1) Este grupo de consumidores se determinará sobre la base de todas las pólizas vigentes y pagadas que hubieren sido comercializadas e intermediadas por los proveedores, durante el último año calendario contado hacia atrás, desde la fecha de la Resolución que estableció la prórroga del Procedimiento Voluntario Colectivo que sirve de fundamento al presente acuerdo, Resolución Exenta N° 970, de 5 de diciembre de 2019.

2) La correspondencia de las devoluciones, compensaciones, pagos restitutorios y/o indemnizaciones respectivas, por cada uno de los consumidores afectados, estará determinada por la respuesta del consumidor, que se obtenga como resultado de la ejecución de una **encuesta muestral telefónica** a realizarse por una empresa externa e independiente, con experiencia en encuestas y de reconocido prestigio o reconocimiento nacional, a costa de los proveedores. Dicha empresa externa, por su parte, deberá cumplir con la metodología y actividades que se señalan en **Anexo adjunto**, elaborado por el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC.

3) Los resultados de la encuesta producirán el efecto de determinar la procedencia o improcedencia de aplicar o no una segunda fase denominada "**Fase 2: De la Comunicación Particular, del Consentimiento de los Consumidores y de sus Efectos en la Contratación de los Seguros**". Dicha fase, se describe en el citado anexo.

4) Para los efectos de calificar de "favorable" o "desfavorable" el resultado de la encuesta referida precedentemente y, por ende, determinar si se ejecutará o no la "Fase 2", mas no para los efectos de proceder a la restitución de primas que pudieren corresponder, que se aplican individualmente a todo evento, en el caso que el consumidor desconozca la contratación de los seguros, los proveedores realizarán un cotejo documental de los siguientes antecedentes:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a) Certificado de Cobertura, ya sea firmado electrónicamente o manualmente, documento que aplica para demostrar la contratación presencial y/o por vía telefónica.

b) Grabación de aquellas contrataciones de seguro que se realicen de manera telefónica.

c) Medios de verificación de suscripción por vía de OTP.

Los documentos singularizados con anterioridad **no son copulativos**, y serán utilizados para el cotejo referido en los párrafos anteriores dependiendo del tipo de contratación que se haya realizado del seguro. Adicionalmente, el cotejo de instrumentos o de los medios antes descritos **solamente aplicarán en esta etapa para efectos de catalogar como favorable o desfavorable la muestra representativa**.

B) Determinación del procedimiento de restitución de los Grupos y Subgrupos del Acuerdo.

El pago de los montos de las primas que correspondan se efectuará de acuerdo con los siguientes mecanismos:

- (1) Consumidor sin deuda y Consumidor con deuda morosa.
 - a. Opción N°1. Entrega del monto restitutorio que corresponda en dinero efectivo o transferencia electrónica;
 - b. Opción N°2. Abono del monto restitutorio que corresponda en la respectiva Tarjeta de Crédito La Polar del consumidor.

Los clientes tendrán la opción de elegir entre alguno de estos dos mecanismos dentro del plazo de 90 días contados desde el envío de la comunicación a que se refiere el punto V del presente Acuerdo. En caso de no manifestar su preferencia se implementará la opción N°1.

Si los clientes con Tarjeta de Crédito La Polar con deuda morosa no manifestaren su preferencia, y/o no retiraran el dinero en efectivo, y/o no proporcionen sus datos para la transferencia electrónica, se imputará el monto restitutorio que corresponda al monto que adeuden a la Tarjeta La Polar al momento de implementarse el Acuerdo. Sin embargo, en el evento que se trate de compensaciones que correspondan a consumidores que no tengan la calidad de deudor respecto de la empresa pero que igualmente sean beneficiarios de la restitución del presente acuerdo y, no hayan hecho efectiva ninguna de las opciones precedentemente citadas, aplicará respecto de esos fondos compensatorios lo dispuesto en el 54 P y 53 B de la Ley N° 19.496.

- (2) Consumidores con deuda vencida o castigada al momento de hacer efectivo el pago. Se deberá realizar la imputación del monto restitutorio que corresponda al monto que se adeude por el consumidor a la Tarjeta La Polar al momento de implementarse el Acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para los efectos de esta sección se entenderá como deuda vencida transcurridos 90 días desde su fecha de vencimiento, y deuda castigada transcurridos más de 180 días desde su fecha de vencimiento.

C) Monto de la restitución de los Grupos y Subgrupos del Acuerdo.

- 1) Grupo de consumidores que pusieron término o renunciaron al (o los) seguro(s) por razones de desconocimiento en la contratación, y que ingresaron reclamo en el SERNAC y/o ante el proveedor en un período de 3 años hacia atrás, contados desde la fecha de la resolución de inicio del presente PVC conforme a la determinación de los subgrupos:

Subgrupo 1. INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA, se ha obligado por medio del presente acuerdo a restituir y a indemnizar para los consumidores del Subgrupo 1 el monto ascendiente a \$ **\$289.774.257.- (doscientos ochenta y nueve millones setecientos setenta y cuatro mil doscientos cincuenta y siete pesos)**, valor que incluye los costos del reclamo ante el servicio y la gestión de renuncia ante el proveedor. Este Subgrupo está integrado por un total de 9.670 consumidores, que han efectuado un total de 10.259 reclamos, así, 8.994 corresponden a reclamos efectuados ante ELP y 1.265 a reclamos ingresados ante el Servicio Nacional del Consumidor.

Subgrupo 2. INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA, declaran que no existen consumidores en este subgrupo de afectados, por lo que no procede restitución por este concepto, ni costo del reclamo y costo de la gestión de la renuncia, lo cual será debidamente acreditado a través del informe de auditoría externa.

Subgrupo 3. INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA, se ha obligado por medio del presente acuerdo a restituir para los consumidores del Subgrupo 3 el monto ascendiente a \$ **\$34.102.570 (treinta y cuatro millones ciento dos mil quinientos setenta pesos)**, por concepto pago del costo del reclamo y el costo de gestión de la renuncia según correspondiere. Este Subgrupo está integrado por un total de 4.527 consumidores.

- 2) Grupo de consumidores con contratos de seguro vigentes.

Este grupo de consumidores se determinará, inicialmente, sobre la base de todas las pólizas vigentes y pagadas comercializadas e intermediadas por los proveedores, durante el último año calendario, contados hacia atrás, desde la fecha de la resolución de prórroga del Procedimiento Voluntario Colectivo que trata el presente acuerdo.

Los proveedores, se han obligado por medio del presente acuerdo a restituir a los consumidores conforme a la metodología que consta en el Acápite III A.2) del presente instrumento y en el documento anexo elaborado por el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3) Los pagos restitutorios antes señalados deberán considerar, adicionalmente, **la aplicación de la reajustabilidad del artículo 27 de la Ley N° 19.496**¹, según corresponda.

Los número y cifras mencionadas, son referenciales según lo informado por **INVERSIONES LP S.A.** y **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, durante la tramitación del presente procedimiento.

Los montos totales y definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este acuerdo y, en las oportunidades que serán definidas por el SERNAC.

Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Subgrupos que comprende el presente acuerdo, serán auditadas por los informes de auditoría descritos en este instrumento.

4) **Costo del reclamo y Costo de la Gestión de la Renuncia.** Se ha integrado a la solución, la compensación por concepto "*costo de reclamo*". Suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales que le corresponde a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC por problemas asociados al desconocimiento en la contratación de seguros con los Proveedores hasta antes de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Adicionalmente, se ha integrado a la solución, la compensación por concepto "*costo de gestión de la renuncia*"². Suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales que le corresponde a cada consumidor que haya renunciado a su seguro por causal de desconocimiento en la contratación. En total, dicha compensación – ya detallada con motivo de los subgrupos en la letra C) - alcanzará a **14.197** consumidores y, el monto total que **INVERSIONES LP S.A.** y **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** pagará por tal concepto, ascenderá a la suma total de **\$ 113.553.425 (ciento trece millones quinientos cincuenta y tres mil cuatrocientos veinticinco pesos)**. El monto antes referido resulta de la suma de (i) \$79.450.855.- correspondientes a 9.670 consumidores correspondiente el Subgrupo N°1, y (ii) \$34.102.570.- correspondiente a 4.527 consumidores correspondientes al Subgrupo N°3.

En ningún caso se compensará por estos conceptos una suma mayor a **0,30 UTM** por cada consumidor.

Se pagarán los montos por conceptos de "costo de reclamo" y "costo de la gestión de la renuncia" a través de la entrega en dinero efectivo o

¹ Art. 27 de la LPC: "Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, **serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor**, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva."

² Para ser efectiva la renuncia el consumidor debe invertir tiempo y recursos para movilizarse si efectúa su renuncia presencialmente. Se debe considerar incluso que muchas veces las gestiones realizadas por el consumidor son infructuosas, por lo que deben ser realizadas en reiteradas ocasiones. Lo anterior queda evidenciado en que, a nivel general, una gran mayoría de los casos que reclamaron en SERNAC, reconoce haber realizado un reclamo previamente en la empresa, lo que da cuenta de las barreras de salidas que podrían existir para hacer efectiva la renuncia a los seguros. Se homologa este perjuicio a las 0,15 UTM.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

transferencia electrónica a cada uno de los consumidores beneficiados, a elección de aquellos.

El proceso por medio del cual se realizará el pago del costo del reclamo y costo de la gestión de la renuncia se realizará conforme a lo dispuesto en el acápite VII N° 3, esto previa entrega de la base de reclamos por parte del SERNAC.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del "costo del reclamo" y "costo de gestión de renuncia".

Se deja expresa constancia que, respecto de esta compensación, no procederá imputación alguna a deudas morosas, vencidas o castigadas que el consumidor tenga o haya tenido con **INVERSIONES LP S.A.** y **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA.**

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de **14.197** consumidores y considera un monto total en pesos de **\$ 323.876.827.- (trescientos veintitrés millones ochocientos setenta y seis mil ochocientos veintisiete pesos).**

Todo lo descrito y señalado en el presente acuerdo será susceptible de auditoría según lo previsto en el numeral VIII del presente instrumento, especialmente las cifras, actividades del acuerdo, consumidores y montos asociados.

A continuación, un cuadro resumen sobre universo de beneficiados y montos del acuerdo, sin perjuicio de la ejecución de la Encuesta y las demás actividades descritas que eventualmente determinen una cantidad adicional de consumidores beneficiados:

Cuadro Resumen Universo y Montos del Acuerdo						
Concepto	N° de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el acuerdo		Monto Total a devolver		Monto promedio de devolución	Monto Total a pagar por Costo de Reclamo// Costo de la gestión de la renuncia.
	Subgrupo N° 1	Subgrupo N° 3	Subgrupo N° 1	Subgrupo N° 3		
	9.670	4527	\$289.774.257.-	\$34.102.570.-		\$113.553.425
Total	14.197		\$ 323.876.827.-		\$22.813.-	

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*"

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente, que el monto que se restituirá, compensará, e indemnizará al universo de consumidores afectados, definidos en el presente acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que, contempla la restitución del 100% de las primas pagadas por aquellos consumidores que desconocen desde la contratación del(los) seguro(s) y que forman parte del universo de afectados de acuerdo al presente documento.

Adicionalmente, se cumplen con los estándares de universalidad por cuanto **alcanza a todos los consumidores afectados de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los Grupos y Subgrupos establecidos en el numeral III precedente.**

En consecuencia, la restitución **acordada está basada en elementos objetivos** por cuanto en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo.

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.*"

En efecto, la propuesta de los proveedores fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias ingresadas por los consumidores fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo, responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones a los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

siguientes aspectos: "4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados."

Al respecto:

- 1. De los correos electrónicos o cartas.** El texto de las comunicaciones que **INVERSIONES LP S.A.** y **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** deban despachar a los consumidores que detente una póliza vigente, como consecuencia de lo regulado en anexo contenido en el presente instrumento, deberá informar: 1) los seguros contratados, 2) la voluntariedad de la contratación de los seguros, 3) derecho a renunciar a los seguros, 4) la posibilidad de reclamar a través de los canales establecidos y 5) sobre **el proceso de desconocimiento de contratación de seguros y restitución cuando corresponda**. El texto de las comunicaciones, previo al despacho, deberán ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.
- 2. Comunicación y Forma de Pago.** Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, **los proveedores** enviarán al Grupo N° 1 una carta informativa vía correo electrónico o privado con seguimiento, a los domicilios de los consumidores y/o, por correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en **la plataforma digital de Los Proveedores**, o a los domicilios de los consumidores adjunta al estado de cuenta correspondiente por documento separado, explicando la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha carta, previo al despacho, será validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

Adicionalmente, **INVERSIONES LP S.A.** y **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** informarán a los consumidores afectados a través de avisos publicados en: **a)** la página del sitio web de Tarjeta La Polar www.tarjetalapolar.cl, **b)** los módulos de información a clientes.

Los avisos publicados permitirán a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el acuerdo.

Los textos de los referidos avisos serán validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

VI. Cómputo de los plazos del acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del acuerdo serán de **días corridos o de meses** y comenzarán a computarse, desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, salvo lo que dice relación con el informe complementario del remanente del **punto XIII** del presente documento.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

1. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta comenzará a ejecutarse dentro de los **90 días siguientes** contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.
2. El proceso de comunicación a todo consumidor que detente una póliza vigente del numeral II párrafo penúltimo del acuerdo comenzará a ejecutarse dentro de los **90 días siguientes** contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo.

El proceso de restitución de dinero de los **consumidores contenidos en el Acápito III, Letra A), N° 1)** comenzará a realizarse en el plazo de **9 meses** siguientes contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, y no podrá extenderse más allá del **31 de marzo de 2022**.
3. El proceso de pago del costo del reclamo y costo de la gestión de la renuncia, comenzará a realizarse en el plazo de **9 meses** siguientes contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, y no podrá extenderse más allá del **31 de marzo de 2022**.
4. El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte de los proveedores referidos a las restituciones correspondientes a los puntos 2 y 3 anteriores deberá ejecutarse dentro del plazo de **9 meses** siguientes contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, y no podrá extenderse más allá del **31 de diciembre de 2021**.
5. El proceso de toma de muestra representativa, encuesta y restituciones que procedan, comenzará a ejecutarse el **31 de marzo de 2021**, y no podrá extenderse más allá del **31 de diciembre de 2021**. En caso de ser procedente, el proceso de restitución y despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte de los Proveedores en caso de resultar la encuesta favorable o desfavorable, deberá realizarse en el plazo de **4 meses siguientes** contados desde la fecha del resultado de la encuesta. Lo anterior, en armonía a lo expuesto en el anexo del presente instrumento.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6. En caso de ser procedente, el inicio de la **"Fase 2: De la Comunicación Particular, del Consentimiento de los Consumidores y de sus Efectos en la contratación de los Seguros"**, la comunicación deberá realizarse en el plazo de **90 días** contados desde la fecha del resultado desfavorable de la encuesta. Lo anterior, en armonía a lo expuesto en el anexo del presente instrumento.
7. En caso de ser procedente, el proceso de restitución a los consumidores que, a través de los canales establecidos, desconocen la contratación del o los seguros(s) en el plazo de **60 días** contados desde la fecha de la comunicación, deberá realizarse dentro de los 4 meses siguientes al vencimiento del plazo señalado precedentemente, todo ello en armonía a lo expuesto en el Anexo del presente acuerdo, considerando además el mismo plazo para el envío, según corresponda, de las cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte de los Proveedores.
8. Los proveedores deberán entregar también un **informe complementario** de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente dentro del **plazo de 1 mes contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "Remanente"**.
9. Los proveedores deberán entregar un **informe de auditoría externa** que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente acuerdo. **El informe final de auditoría deberá ser entregado al SERNAC transcurridos 180 días contados desde que hayan finalizado todas las gestiones y actividades relacionadas con el acuerdo.**
10. El plazo de implementación integral de los términos del acuerdo no podrá exceder del **30 de junio de 2022**.

A continuación, un cuadro resumen sobre grupo de beneficiados, actividades y plazos del acuerdo

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Comunicación a Consumidor (Cese de la conducta)	90 días	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.
Comunicación informando términos del Acuerdo al Grupo N°1	Dentro de 9 meses	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.
Proceso de restitución	9 meses	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.
Proceso de restitución costo al reclamo y costo de gestión de la renuncia Grupo 1	9 meses	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.
Proceso de implementación de la encuesta (Grupo 2)	Hasta el 31 de diciembre de 2021.	Inicio 31 de marzo 2021.
Comunicación y proceso de restitución, post encuesta, informando los términos del Acuerdo al Grupo N°2 que corresponda indemnizar	4 meses	Desde la fecha del resultado favorable o desfavorable de la encuesta.
Comunicación inicio de FASE 2, en caso de resultar desfavorable la encuesta.	90 días	Desde la fecha del resultado desfavorable de la encuesta.
Proceso para reclamar por el desconocimiento en la contratación del o los seguros.	60 días	Envío de Comunicación anterior.
Proceso de restitución y comunicación a los que reclaman desconocimiento en la contratación del o los seguros.	4 meses	Desde la fecha del vencimiento de los 60 días anterior.
Informe de Auditoría Externa	180 días	Finalizado todas las gestiones y actividades relacionadas con el Acuerdo.
Informe de Remanente	1 mes	Vencimiento del plazo contemplado en el Acápito XIII.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VIII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

A respecto:

Auditoría externa. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por los proveedores.

Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejen que **INVERSIONES LP S.A.** y **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** han dado cumplimiento a las devoluciones, restituciones y/o pagos de los **Subgrupo 1, 2 y 3**, y a los Grupos de consumidores **que determine la encuesta, y en el caso de resultado desfavorable, la aplicación de la "Fase 2: De la Comunicación Particular, del Consentimiento de los Consumidores y de sus Efectos en la Contratación de los Seguros", todo ello conforme a lo dispuesto en el presente acuerdo.**

La auditoría deberá certificar la implementación de las medidas contempladas como "*cese de la conducta*" que, según se ha establecido en el presente acuerdo, son susceptible de auditoría.

La auditoría deberá certificar la implementación del despacho de las comunicaciones comprometidas en el presente acuerdo para los consumidores, su recepción en los casos que proceda, las medidas adicionales que hubiesen sido implementadas con ocasión de la no recepción de las mismas y, los plazos asociados.

Adicionalmente, la referida auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el presente acuerdo.

Lo anterior, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que realizará la misma empresa auditora externa a fin de informar monto, fecha y destino del remanente.

Las cantidades definitivas, en cuanto a universo de consumidores y montos de y para cada uno de los Grupos y Subgrupos del presente acuerdo, serán auditadas e integradas en los informes de auditoría descritos en este instrumento. Dicha información deberá ser integrada a la auditoría tanto en términos desagregados por Subgrupo como en términos globales.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos de los referidos informes de auditoría.

La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar dentro de **180 días** siguientes contados desde el término de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento sin perjuicio



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del informe de auditoría complementario que se entregará, luego de transcurrido **1 mes** desde que se verifique el supuesto establecido en el Párrafo que trata sobre el "remanente".

Para los efectos de la calificación del eventual incumplimiento del acuerdo, SERNAC informará por escrito a los proveedores de las observaciones que pudieren existir tras la revisión del informe final de auditoría, y los proveedores en el plazo de **60 días corridos** podrán complementar, corregir o ajustar los aspectos observados en el respectivo informe de auditoría. Si tras dicho plazo no se aclaran, corrigen o complementan los aspectos del informe final de auditoría, a partir de esa fecha se podrá considerar la calificación de incumplimiento del acuerdo.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

X. Del efecto erga omnes del acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el acuerdo contenido en el presente instrumento, al pronunciamiento del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo."*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley N° 19.496 para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5º de la Ley N° 19.496.

XI. De las publicaciones del acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del **décimo día** desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo, se deberá publicar, a costa de **INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo.

XII. De la reserva de acciones individuales.

En caso que el acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIII. Del remanente.

Transcurridos **2 años** desde el vencimiento del plazo dispuesto para la implementación de la solución, aplicará el artículo 53 B de la Ley N°19.496, por lo que caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los consumidores, debiendo el proveedor enterar las cantidades correspondientes no transferidas a los consumidores, **al fondo establecido en el artículo 11 Bis de la Ley N° 19.496**. El informe complementario de auditoría deberá a que se refiere el numeral VII del presente instrumento, deberá acreditar el monto y destino de estos dineros.

XIV. Del plan de cumplimiento.

El plan de cumplimiento será entregado por los proveedores al área especializada del SERNAC a cargo de los planes de cumplimiento, mediante presentación formal, ingresada a la oficina de partes del SERNAC, en sobre cerrado, a más tardar en el plazo de **1 año contado desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Dicho plan de cumplimiento tendrá una duración de **2 años contados desde la resolución del SERNAC que tenga por presentado el plan de cumplimiento**, y contendrá, como mínimo, los requisitos establecidos en el artículo 54 P inciso 3° de la Ley N° 19.496, esto es, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento

En consecuencia, los elementos mínimos de los planes de cumplimiento se establecen en el artículo 54 P inciso 3° de la Ley N° 19.496 y, en la actualmente vigente Resolución Exenta N° 89 del 31 de enero de 2020 del Servicio Nacional del Consumidor, que aprueba, la Circular Interpretativa sobre Alcance y Contenido de los Planes de Cumplimiento en Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Además, deberá ejecutarse en armonía con la Especificación Técnica INN/ET1 Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso, en cuanto resulte aplicable a un Plan de Cumplimiento en el marco de un PVC. Lo anterior, sin perjuicio de las futuras normas que en derecho corresponda, su aplicación o integración.

Se deja constancia que la presentación del plan de cumplimiento a que se ha referido el presente numeral, es sin perjuicio de las demás actividades comprometidas en el presente instrumento.

XV. Del incumplimiento del acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **INVERSIONES LP S.A.** y **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por los proveedores y únicamente, para la implementación del acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **INVERSIONES LP S.A.** y **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del procedimiento voluntario colectivo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, los Proveedores deberán proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente acuerdo.

XVII. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del presente acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente acuerdo en incluir, en el texto del mismo, los datos e información que este acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496 en este procedimiento, las que de ser del caso, quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones que se hubieren dictado al efecto, en la medida que dicha información, no sea la contenida expresamente en el presente texto, y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N°20.285, N°19.628 y cualquiera otra norma que resulte aplicable en la especie.

XVIII. De las Leyes Complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

El Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos al acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

XIX.- De la orientación para los Consumidores.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el eventual acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del acuerdo y de sus derechos.

XX.- De la reserva de acciones del SERNAC.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo y/o su falta de aprobación y/o respecto de nuevas infracciones a la Ley N° 19.496 u a otra normativa relacionada con los consumidores.

Se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

Se señala que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496 conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 6 del citado cuerpo legal.

XXI.- De la Hoja Resumen

Se deja constancia que, el instrumento denominado hoja resumen, no ha sido considerado en los términos del acuerdo contenido en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual el Servicio hace expresa reserva de cualquier acción que pueda derivar de cualquier aspecto relacionado con tal instrumento, sin constituir el presente acuerdo pronunciamiento alguno respecto de la validez, exigencia, pertinencia, eficacia, aplicación o cualquier elemento derivado de la Hoja resumen, en armonía con los criterios institucionales respecto de esta materia, y de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y de cualquier naturaleza aplicables en la especie.

ANEXO

Grupo de consumidores con contratos de seguro vigentes

Todo el proceso deberá realizarlo por una empresa externa e independiente, con experiencia en encuestas y de reconocido prestigio o reconocimiento nacional, a costa de los proveedores, sin perjuicio de que una empresa de Auditoría Externa acredite el cumplimiento de los términos del Acuerdo. El medio utilizado para realizar la encuesta será a través de un llamado telefónico a todos y cada uno de los consumidores, la que deberá cumplir con los siguientes requisitos:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Periodo de tiempo abarcado para el grupo de consumidores con contratos de seguro vigentes.

Todas las pólizas vigentes, pagadas y comercializadas e intermediadas por los proveedores, el último año calendario contados hacia atrás, desde la fecha de la Resolución que estableció la prórroga del Procedimiento Voluntario Colectivo que sirve de fundamento al presente acuerdo, Resolución Exenta N° 970 de 5 de diciembre de 2019.

2. Selección del número de la muestra representativa.

El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función:

$$n = \frac{N * Z^2 * a * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * a * p * q}$$

Los parámetros corresponderán:

n=Tamaño de muestra buscado.

N=Tamaño de Población.

Z=Estadístico dependiente del Intervalo de Confianza.

e=Corresponde al error máximo aceptado

p=Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).

q=(1-p)=probabilidad de no-ocurrencia del evento.

Respecto al parámetro, se tomará en cuenta solamente las pólizas vigentes y comercializadas al último año calendario contados desde la fecha de la Resolución que estableció la prórroga del Procedimiento Voluntario Colectivo que sirve para tales efectos de fundamento en el presente acuerdo, Resolución Exenta N° 970 de 5 de diciembre de 2019, con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce que $Z_{2a} = 1,96$ y $e = 5\%$. Finalmente, la probabilidad de éxito, como supuesto conservador, será de $p = 50\%$, por lo que $q = 50\%$.

Asimismo, la contactabilidad y aplicación de la encuesta debe ser efectivamente al 100% del número que arroje la muestra, es decir, si un consumidor que es elegido aleatoriamente a través del muestreo, no es contactado, debe ser reemplazado por otro de forma aleatoria.

3. Las preguntas de la encuesta se deberán coordinar previamente con los proveedores y el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC³, y cualquier otro aspecto metodológico que diera lugar la aplicación del presente anexo.

Sin perjuicio de lo anterior, para su formulación y redacción se deberán tener presente los siguientes factores:

- a. La opinión de la empresa externa e independiente que realice la encuesta;
- b. Las preguntas estarán orientadas a determinar el conocimiento del cliente en la contratación del(los) seguro(s);
- c. Los seguros se individualizarán con su nombre comercial y/o su cobertura.

4.- Los resultados de la encuesta producirán el efecto de determinar la procedencia o improcedencia de pasar o no a una segunda fase denominada **"Fase 2: De la Comunicación Particular, del Consentimiento de los Consumidores y de sus Efectos en la contratación de los Seguros"**, y para ello se seguirá el siguiente procedimiento:

4.1. Para los efectos de determinar los resultados de la encuesta, esto es, inferior o igual o superior al 20 % del universo total de la muestra representativa, se considerarán las respuestas telefónicas y se admite la revisión de los documentos individualizados en el Acuerdo (Numeral III-Letra A-2 N° 4), y que se contrasten la existencia de la documentación respecto de cada consumidor encuestado que afirmó desconocer la contratación del o los seguros. Se hace presente que el 20% antes señalado fue determinado conforme a una metodología adecuada aplicable a las variables de este caso.

4.2.- Sin embargo, no se considerará la revisión anterior, para los efectos de pagar restitutoriamente el 100% de las primas pagadas, más reajustes, según corresponda, lo cual se verificará a todo evento, cuando el consumidor desconozca la contratación del respectivo seguro, no obstante, los Proveedores detentar los respaldos.

4.3.- Si el resultado de la aplicación de la encuesta es **favorable**, esto es, que un porcentaje menor o igual al 20% de los consumidores informa que desconocen la contratación del o lo(s) seguro(s), los Proveedores procederán a pagar restitutoriamente el 100% de las primas pagadas, más reajustes, respecto a los consumidores parte de la muestra que la desconocieron.

4.4. Si el resultado de la aplicación de "la encuesta" es **desfavorable**, es decir, que más de un 20% de los consumidores encuestados informan que

³ Independiente si el resultado de la encuesta es favorable o desfavorable para el proveedor, a los consumidores que no reconozcan la contratación, se les aplicará el título 4.5 "Sobre actitudes del consumidor y sus efectos", y si el consumidor persiste en el desconocimiento, se les restituirá el valor de las primas pagadas, más reajustes, dejando sin efecto el contrato de seguro, encontrándose impedido el proveedor de utilizar el cotejo documental para acreditar el consentimiento, para efectos restitutorios.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

desconocen la contratación del o lo(s) seguro(s) pese a haberse realizado la revisión de antecedentes conforme al punto 4.1 precedente, los proveedores comenzarán con la **"Fase 2: De la Comunicación Particular, del Consentimiento de los Consumidores y de sus Efectos en la contratación de los Seguros"**. Para estos efectos el proveedor deberá enviar un comunicado a los consumidores que tengan seguro vigente y cuya contratación se haya producido en los últimos 3 años contados desde la resolución que estableció la prórroga del Procedimiento Voluntario Colectivo de fecha 5 de diciembre de 2019, donde se informe los seguros que tienen contratados, los derechos a renuncia de estos seguros y sobre el proceso de desconocimiento y restitución de primas cuando corresponda.

Si tras el envío de la comunicación, el consumidor desconoce la contratación del o los seguro(s), en el plazo de 60 días por los canales establecidos para ello, y los proveedores no acreditan el consentimiento, por no contar con los documentos individualizados en el Acuerdo (Numeral III-Letra A-2 N° 4), los Proveedores deberán dejar sin efecto el seguro y restituir las primas pagadas, más reajustes, en los casos que aplique conforme a lo dispuesto en el numeral 4.5 del presente anexo, y conforme a los mecanismos dispuestos en el punto III-B. Sin embargo, si los proveedores acreditan el consentimiento, no procederá restitución alguna por este concepto, sin perjuicio que el consumidor podrá renunciar a su seguro.

4.5 Actitudes del consumidor y sus efectos.

En el caso de que un consumidor, al contestar la encuesta, en cualquiera de sus fases, desconozca la contratación de el o los seguro(s) indicado(s), la empresa encuestadora, procederá a informar de este resultado a los proveedores, el cual, le dará el tratamiento interno de reclamo, por desconocimiento de seguro, por lo que se comunicará con el consumidor, para el exclusivo efecto de entregarle toda la información referente al seguro impugnado, cobertura, exclusiones, monto de primas que ha pagado hasta ese momento y, de su derecho a obtener la restitución de las primas pagadas con ocasión del desconocimiento de la contratación del seguro respectivo. A consecuencia de lo anterior, el consumidor podrá adoptar las siguientes actitudes:

- Si el consumidor manifiesta desconocimiento y no desea perseverar en su contratación, se deberá restituir el 100% de las primas pagadas, más reajustes y dejar sin efecto el contrato de seguro.
- Si el consumidor manifiesta desconocimiento y desea perseverar en su contratación, no habrá lugar a la restitución de las primas pagadas ni a sus reajustes y no se pondrá término al contrato de seguro.
- Si el consumidor manifiesta conocimiento y desea perseverar en la contratación, no se deberá restituir las primas pagadas, ni sus reajustes y se mantendrá el contrato de seguro en las condiciones contratadas.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- ❑ Si el consumidor manifiesta conocimiento y no desea perseverar en la contratación, no se deberá restituir las primas pagadas, ni sus reajustes y el consumidor deberá activar los canales de renuncia habilitados por los proveedores para ello.

Se hace presente que todo el proceso de continuidad respecto de los seguros objeto del presente procedimiento voluntario colectivo que, pudiere dar lugar con ocasión del acuerdo que da cuenta el presente instrumento deberá en todo momento, ajustarse a la legislación vigente.

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor e **INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 564 de fecha 12 de agosto de 2019**.

3°. TÉNGASE PRESENTE que, el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el **SERNAC** hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10°. TÉNGASE PRESENTE que, la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

11°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, por correo electrónico, a los proveedores **INVERSIONES LP S.A. y LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA**, adjuntándoles copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

Fabiola Denisse
Schencke Aedo

Firmado digitalmente por
Fabiola Denisse Schencke
Aedo
Fecha: 2020.07.31 16:31:43
-04'00'

**FABIOLA SCHENCKE AEDO
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCION DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA/CNA/IVT/MEO

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.