



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 Y AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA. E INVERSIONES Y TARJETAS S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 565/2019.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 539

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 **AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA. e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, en adelante también, "**Briner**" y "**Tarjetas Hites**" o "**los proveedores**", por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA. e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, oportunamente, manifestaron por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **02 de Septiembre del 2019**, el **SERNAC** con **AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA. e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, 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° 971**, 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 dictadas 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 AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA. e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a todos aquellos consumidores, clientes de **Inversiones y Tarjetas S.A.** (en adelante, "**Tarjetas Hites**"), que, por una parte, detenten o hayan detentado un(unos) seguro(s) intermediado(s) por **Agencias Briner Corredores de Seguros SpA** (en adelante, "**Briner**"), y por otra, se trate de **consumidores que pusieron término o renunciaron al(a los) 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 Tarjetas Hites y Briner, en los términos del numeral II del presente acuerdo.

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:

- 1.1.** 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. Entre los términos y contenidos del plan de cumplimiento se encuentran: (1) Programas de Capacitación; (2) Instructivos y protocolos internos de atención al cliente; (3) Material POP con mensajes alusivos a la voluntariedad de la contratación de los seguros; (4) Elaboración y entrega de Script para los procesos de preventa, venta y postventa relativos a la voluntariedad de los seguros; (5) Información



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

visible sobre los seguros, su carácter de voluntarios y una sección informativa del Acuerdo de Autorregulación en la página web www.tarjetahites.com; (6) Información visible sobre los seguros su carácter de voluntarios y una sección informativa del Acuerdo de Autorregulación en la página web www.briner.cl; (7) Mención a la voluntariedad de los seguros en las Solicitudes de Incorporación y Certificados de Cobertura; (8) Timbre o leyenda que señala "SEGURO HITES VOLUNTARIO" en las Solicitudes de Incorporación y Certificados de Cobertura; (9) Envío de correos electrónicos a los clientes informando los detalles de la contratación del seguro; (10) Envío de mailing o e-mailing a los clientes incorporando contenidos de interés para los asegurados en materia de seguros; (11) Procesos internos de revisión periódica de reclamos para identificar problemas en los canales de comercialización; (12) Suscripción del Protocolo de Buenas Prácticas Venta Responsable de Seguros de la Asociación Gremial Retail Financiero; (13) Entrega del Protocolo de Buenas Prácticas Venta Responsable de Seguros de la Asociación Gremial Retail Financiero a los Supervisores y comunicación de sus principales aspectos a la fuerza de venta; (14) Diferenciación entre la suscripción del Contrato de Tarjeta de Crédito y de la Solicitud de Incorporación y Certificado de Cobertura; (15) Política ante la renuncia a los seguros; y (16) Descripción y monto del cobro de los seguros en los estados de cuenta. Sin perjuicio de lo anterior, lo referente al plan de cumplimiento será tratado de manera particular en el numeral XIV del presente acuerdo.

- 1.2** Comunicación a todo consumidor que detente una póliza vigente. Los proveedores enviarán a cada consumidor que detente una póliza vigente, una comunicación a su correo electrónico registrado en las empresas o carta adjunta a su estado de cuenta. En tal comunicación se informará: **1)** Los seguros contratados por el consumidor; **2)** El costo mensual del seguro; **3)** Canales de atención de los proveedores; **4)** 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*".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al respecto:

A. Determinación de los Grupos y Subgrupos del Acuerdo

A.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 4 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:

a) Subgrupo 1 / Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron al(a los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación y, no han percibido restitución alguna por concepto de primas de los respectivos seguros.

b) Subgrupo 2 / Determinación. Consumidores que reclamaron ante el SERNAC o el proveedor, pusieron término o renunciaron al(a los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación y han percibido restitución por concepto de primas de los respectivos seguros inferior al 100% de aquellas.

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

Los proveedores declaran que en la determinación efectiva del universo de consumidores beneficiados del Grupo 1 (subgrupo 1 – 2 y 3) no existirá ninguna circunstancia de exclusión. En términos prácticos, aquellos consumidores que reclamaron por desconocimiento de contratación y corresponda restitución según lo definido precedentemente, aún en el evento que se disponga del cotejo documental y se encuentre disponible el documento que acreditaría eventualmente la contratación de la póliza de seguro, ello no se utilizará para efectos de excluir el mecanismo compensatorio de aquellos consumidores.

A.2) Grupo de consumidores con contratos de seguro 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 Agencias Briner Corredores de Seguros SpA durante el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

último año calendario contado hacia atrás, desde la fecha de la Resolución de inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo, Resolución Exenta N°565 de 12 de Agosto de 2019.

2. La correspondencia de las devoluciones, compensaciones, pagos reparatorios y/o indemnizaciones respectivas, por cada uno de los consumidores afectados, estará determinada por la respuesta del consumidor, sin cotejo documental, 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**, documento 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, será viable por parte de los proveedores, realizar una revisión documental de los siguientes antecedentes:

1. Propuesta y certificado de cobertura firmado por el cliente o
2. Solicitud o denuncia de siniestros presentada o notificada por el consumidor.

Los documentos singularizados con anterioridad **no son copulativos**, y serán utilizados para el cotejo referido en los párrafos anteriores. Adicionalmente, el cotejo de instrumentos **solamente aplicará 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:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- (1) Consumidores con Tarjeta de Crédito Hites vigente sin y con deuda morosa, y con Tarjeta de Crédito Hites no vigente y sin deuda morosa. A elección del consumidor, entre:
 - a. Opción N°1. Entrega del monto restitutorio que corresponda en dinero efectivo o transferencia electrónica;
 - b. Opción N°2. Cupón de compra para ser utilizado en las tiendas Hites por el monto restitutorio que corresponda, aumentado en un 25%; o,
 - c. Opción N°3. Abono del monto restitutorio que corresponda en la respectiva Tarjeta de Crédito Hites del consumidor.

Los clientes tendrán la opción de elegir entre alguno de estos tres 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 Hites 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 Hites al momento de implementarse el Acuerdo. Sin embargo, en el evento que se trate de compensaciones que correspondan a consumidores que no tenga 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 Tarjeta de Crédito Hites con deuda vencida o castigada al momento de hacer efectivo el pago Imputación del monto restitutorio que corresponda al monto que adeuden a la Tarjeta Hites al momento de implementarse el Acuerdo.

Se entenderá 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.

C.1) Grupo de consumidores que pusieron término o renunciaron al (o los) seguro(s) por razones de desconocimiento en la contratación, y que ingresaron



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

reclamo en el SERNAC y/o ante el proveedor en un período de 4 años hacia atrás, contados desde la fecha de la resolución de inicio del presente PVC conforme a la determinación de los subgrupos:

Subgrupo 1. Tarjetas Hites y Briner, se han obligado por medio del presente acuerdo a restituir a los consumidores del Subgrupo 1, el 100% del monto de las primas pagadas, siempre que no se les hubiera restituido por ese concepto con anterioridad, **las primas del (los) seguro(s) que pudieren corresponder restituir en conformidad al presente acuerdo, sin perjuicio de lo referente al costo del reclamo, si procediere.** En consecuencia, la suma a la cual los proveedores citados se han obligado a restituir para los consumidores del Subgrupo 1 asciende al monto de \$45.297.211 (cuarenta y cinco millones doscientos noventa y siete mil doscientos once pesos). En promedio, cada consumidor recibirá la suma ascendente a \$21.020. **Este Subgrupo está integrado por un total de 2.155 consumidores.** Adicionalmente, este Subgrupo será indemnizado por el concepto del costo del reclamo conforme a lo que se dispone en el presente acuerdo.

Subgrupo 2. Tarjetas Hites y Briner, se han obligado por medio del presente acuerdo a restituir a los consumidores del Subgrupo 2, el diferencial del monto de las primas pagadas y no restituidas, siempre que no se les hubiera **restituido** por ese concepto con anterioridad, **las primas del(los) seguro(s) que pudieren corresponder restituir en conformidad al presente acuerdo, sin perjuicio de lo referente al costo del reclamo, si procediere.** En consecuencia, la suma a la cual los proveedores citados se han obligado a restituir para los consumidores del Subgrupo 2 asciende al monto de \$8.519.294 (ocho millones quinientos diecinueve mil doscientos noventa y cuatro pesos). **En promedio, cada consumidor recibirá la suma ascendente a \$25.738. Este Subgrupo está integrado por un total de 331 consumidores.** Adicionalmente, este Subgrupo será indemnizado por el concepto del costo del reclamo conforme a lo que se dispone en el presente acuerdo.

Subgrupo 3. Tarjetas Hites y Briner, se han obligado por medio del presente acuerdo a indemnizar para los consumidores del Subgrupo 3 el monto ascendente a \$1.962.558 (un millón novecientos sesenta y dos mil quinientos cincuenta y ocho pesos), por concepto del costo del reclamo según correspondiere. **Este Subgrupo está integrado por un total de 337 consumidores.**

En consecuencia, **Tarjetas Hites y Briner** han informado en este Procedimiento Voluntario Colectivo que tiene en sus registros, identificados a **2.823 consumidores beneficiados pertenecientes al Grupo 1.** La compensación a dicho grupo ascenderá, por concepto de restitución de primas, a la suma de **\$53.816.505 (cincuenta y tres millones ochocientos**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

dieciséis mil quinientos cinco pesos), todas cifras y montos que serán objeto de auditoría.

C.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, contado hacia atrás, desde la fecha de la resolución de inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que trata el presente acuerdo.

Tarjetas Hites y Briner, se han obligado por medio del presente acuerdo a restituir a los consumidores conforme a la metodología que consta en el literal 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.

C.3) Todos los pagos restitutorios e indemnizatorios pendientes antes señalados deberán considerar, adicionalmente, **la aplicación de la reajustabilidad del artículo 27 de la Ley N°19.496¹.**

Los números y cifras mencionadas, son referenciales según lo informado por **Tarjetas Hites y Briner,** 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 Grupos y Subgrupos que comprende el presente acuerdo, serán auditadas por los informes de auditoría descritos en este instrumento.

D. Costo del reclamo. 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 la causal de desconocimiento en la contratación de seguros 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. Dicha compensación alcanzará a **1.214** consumidores y, el monto total que **Tarjetas Hites y Briner** pagarán por tal concepto, ascenderá a la suma total de **\$9.163.636 (nueve millones ciento sesenta y tres mil seiscientos treinta y seis pesos).**

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."

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El pago del costo del reclamo se efectuará transcurridos **9 meses** contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, previa entrega de la base de reclamos por parte del SERNAC, a través de los mecanismos dispuestos en el punto III.B. del Acuerdo.

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.

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de **2.823 consumidores** y considera un monto total en pesos de **\$62.980.141 (sesenta y dos millones novecientos ochenta mil ciento cuarenta y un 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 referencial resumen sobre universo de beneficiados, 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					
Grupo N°1	N° consumidores	Monto total devolución	Monto promedio devolución	N° reclamantes	Monto Costo Reclamo
Subgrupo N°1	2.155	\$45.297.211	\$21.020	775	0.15 UTM
Subgrupo N°2	331	\$8.519.294	\$25.738	179	0.15 UTM
Subgrupo N°3	337	No aplica	No aplica	260	0.15 UTM
Total	2.823	\$53.816.505	\$21.648	1.214	\$9.163.636

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

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."



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 desconozcan la contratación del(los) seguro(s) y que forman parte del universo de afectados de acuerdo al presente documento.

Adicionalmente, se cumple con los estándares de universalidad por cuanto **alcanza a todos los consumidores afectados de acuerdo con 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 las empresas 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 SERNAC. 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 o 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 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 **Tarjetas Hites** y **Briner** deban despachar a los consumidores que detenten una póliza vigente, como consecuencia de lo regulado en el anexo contenido en el presente instrumento, deberá informar: **1)** los seguros contratados, **2)** la voluntariedad de la contratación de los seguros, **3)** el 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, deberá ser validado 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, **Tarjetas Hites** y **Briner** enviarán al Grupo N°1 una carta informativa vía correo electrónico dirigido a la dirección email registrada por los proveedores, correo privado con seguimiento a los domicilios de los consumidores, 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 **Tarjetas Hites** y **Briner** informarán a los consumidores afectados a través de avisos publicados en: a) los módulos de información a clientes y b) la página web de Tarjetas Hites y Briner (www.tarjetahites.cl y www.briner.cl).

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

El texto de los referidos avisos será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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** según corresponda, 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 acuerdo.

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 restitución de dinero del **Grupo 1** comenzará a realizarse dentro de los **9 meses** siguientes contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo.
2. En caso de ser procedente, el proceso de restitución de dinero del **Grupo 2** comenzará a realizarse dentro de los **4 meses** siguientes al resultado de la encuesta y/o según fuere el caso, dentro de los **4 meses** siguientes al vencimiento del plazo para reclamar tras el envío de la comunicación. Lo anterior, en armonía a lo expuesto en el anexo del presente instrumento.
3. El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte de los proveedores en caso de resultar la encuesta desfavorable, deberá realizarse en el plazo de **4 meses** siguientes contados desde la fecha de los resultados de la encuesta.
4. El proceso de pago del costo del reclamo comenzará a realizarse dentro de los **9 meses** siguientes contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo.
5. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta de Firma Electrónica con Validación Digital, comenzará a ejecutarse dentro de los **6 meses** siguientes contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo
6. El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores informando los términos del acuerdo por parte de los proveedores 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.
7. El proceso de comunicación a todo consumidor que detente una póliza vigente del punto II.1.2. 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

8.El proceso de implementación de la encuesta por parte de los proveedores comenzará a ejecutarse dentro de los de los **4 meses** siguientes contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo.

9.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 **120 días** contados desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "Remanente".

10.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.

11.El plazo de implementación integral de los términos del acuerdo no podrá exceder del plazo de **21 meses** contados desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo.

A continuación, un cuadro resumen sobre universo de beneficiados, montos, actividades y plazos del acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Comunicación a todo consumidor que detente una póliza vigente	Dentro de 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 90 días	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.
Proceso de elección de mecanismo de pago del Grupo N°1 con Tarjeta de Crédito Hites vigente sin y con deuda morosa, y con Tarjeta de Crédito Hites no vigente y sin deuda morosa	Dentro de 90 días	Desde el envío de la comunicación informando los términos del Acuerdo.
Proceso de restitución del Grupo N°1	Dentro de 9 meses	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Costo al reclamo del Grupo N°1	Dentro de 9 meses	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, previa entrega de la base de reclamos por SERNAC.
Implementación de encuesta del Grupo N°2	Dentro de 4 meses	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.
Comunicación informando los términos del Acuerdo al Grupo N°2 que corresponda restituir, en caso de resultar favorable la encuesta	Dentro de 90 días	Desde el término de la aplicación de la encuesta
Proceso de restitución de primas Grupo N°2 en caso de resultar favorable la encuesta.	Dentro de 4 meses	Desde el término de la aplicación de la encuesta
Comunicación informando los términos del Acuerdo en caso de resultar desfavorable la encuesta del Grupo N°2	Dentro de 90 días	Desde el vencimiento del plazo para reclamar tras el envío de la comunicación
Proceso para reclamar por el desconocimiento en la contratación del Grupo N°2 en caso de resultar desfavorable la encuesta del grupo N°2	60 días	Envío de la comunicación
Proceso de elección de mecanismo de pago del Grupo N°2 con Tarjeta de Crédito Hites vigente sin y con deuda morosa, y con Tarjeta de Crédito Hites no vigente y sin deuda morosa	Dentro de 90 días	Desde el envío de la comunicación informando los términos del Acuerdo.
Proceso de restitución del Grupo N°2, en caso de resultado desfavorable de la encuesta	Dentro 4 meses	Desde el envío de la comunicación informando los términos del Acuerdo.
Plan de Cumplimiento	Dentro de 9 meses	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Firma Electrónica con Validación Digital	Dentro de 6 meses	Fecha resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.
Informe de Auditoría Externa	180 días	Finalizado todas las gestiones y actividades relacionadas con el Acuerdo.
Informe de Remanente	120 días	Transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto para la implementación del Acuerdo.

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 Tarjetas Hites y Briner han dado cumplimiento a las devoluciones, restituciones y/o pagos de los **Subgrupos 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 del plazo de **180 días** siguientes contados desde el término de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento sin perjuicio del informe de auditoría complementario que se entregará, luego de transcurrido **120 días** 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 Tarjetas Hites y Briner 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 los proveedores *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

X. Del efecto erga omnes del acuerdo y sus efectos

El SERNAC someterá el acuerdo contenido en el presente instrumento, al pronunciamiento del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio de los proveedores, 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"*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 apruebe el acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N°19.496.

XI. De las publicaciones del acuerdo

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 **Tarjetas Hites** y **Briner**, 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, los proveedores procederán 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,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 los proveedores enterar las cantidades correspondientes no transferidas a los consumidores, al Fondo establecido en el artículo 11 Bis de la Ley 19.496. El informe complementario de auditoría 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°.

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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 **Tarjetas Hites** y **Briner** 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 **Tarjetas Hites** y **Briner**, 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 **Tarjetas Hites** y **Briner**, 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.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, las empresas 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 respectivo 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 los proveedores consienten 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 SERNAC 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 SERNAC, 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 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 SERNAC 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 los consumidores que correspondan, la que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

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 de inicio del presente PVC, Resolución Exenta N° 565 del 12 de Agosto 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 de inicio del presente PVC, con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce que $Z^2 a = 1,96$ y $e=5\%$. Finalmente



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC^{2 3}, 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 admitirá la revisión de los documentos individualizados en el acuerdo (Numeral III – Letra A2 N°4), y que se contrasten la existencia de la documentación respecto de cada seguro del consumidor encuestado que afirmó desconocer la contratación del o los seguros. Se hace presente que el 20% 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

² Independiente si el resultado de la encuesta es favorable o desfavorable para los proveedores, a los consumidores que no reconozcan la contratación, se les "dejará sin efecto" el seguro y se les restituirá el valor de las primas pagadas, más reajustes.

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

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 los) 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 desconocen la contratación del(o los) seguro(s), 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 los proveedores deberán enviar un comunicado a los consumidores con contratos de seguros vigentes, donde informe los seguros contratados, el derecho 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 A2 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 o los consumidores no desconocen la contratación, el proceso finaliza⁴.

4.5. Actitudes del consumidor y sus efectos.

En el caso de que un consumidor, al contestar la encuesta, desconozca la contratación del(o los) seguro(s) indicado(s), la empresa encuestadora procederá a informar de este resultado a los proveedores, los cuales, le darán el tratamiento interno de reclamo por desconocimiento de seguros, por lo que se comunicará con el consumidor, para el exclusivo efecto de entregarle toda la información referente al seguro impugnado, cobertura, exclusiones, y 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. No procederá en estos casos ninguna compensación por concepto de “costo de reclamo” ni otra reparación equivalente por el solo hecho de haberse considerado en esta metodología como reclamo el desconocimiento telefónico del(los) seguro(s). A consecuencia de lo anterior, el consumidor podrá adoptar las siguientes actitudes:

⁴ Sin perjuicio que el consumidor pueda renunciar al seguro



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- ❑ 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.
- ❑ 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 y **AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA. e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 565 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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 **AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA. e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, adjuntándoles copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE
Firmado digitalmente por Fabiola Denisse Schencke Aedo **FABIOLA SCHENCKE AEDO**
Fecha: 2020.07.31 16:33:15 -04'00' **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