

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DE  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE METLIFE  
CHILE SEGUROS DE VIDA S.A. Y  
EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0168

SANTIAGO, 18 FEB 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° 295, de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 432 del 27 de junio de 2019 que aprueba la circular interpretativa sobre procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### CONSIDERANDO:

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

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de fecha 13 de mayo de 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC, y en el caso de lo expuesto en el considerando 5° de la citada resolución, en el Subdirector Nacional.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar PVC, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

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

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

7°. Que, en virtud de un estudio realizado por el Departamento especializado de este Servicio, existen antecedentes que dan cuenta de incumplimientos a los deberes y obligaciones precontractuales y contractuales que imponen las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás normativas pertinentes que dicen relación con el consumidor, los que conllevarían la afectación patrimonial de los consumidores. En efecto, este Servicio Público tomó conocimiento a partir de la información difundida a través de los medios de comunicación que, la Clínica Santa María, con fecha 01 de noviembre del año 2018, decidió poner término al convenio que mantenía con Metlife Chile Seguros de Vida S.A., en adelante "Metlife" y la empresa Recover América Corredora y Productora de Seguros Limitada, en cuanto al ofrecimiento y contratación de la póliza "Seguro Salud Total", lo que generó como consecuencia que Metlife procediera a cambiar las condiciones de los asegurados que originalmente habían contratado la citada póliza, por nuevas pólizas asociados al producto denominado "Seguro Total Clínica Santa María", sin requerir para estos efectos, el consentimiento expreso e informado de los consumidores.

En los hechos, Metlife Chile Seguros de Vida S.A., con el propósito de incorporar a los asegurados de las pólizas anteriores a la nueva póliza, diseñó e implementó un

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

plan para facilitar el traspaso a este nuevo seguro, que consistía, entre otros, contactar telefónicamente a todos los asegurados, dándoseles la opción de renunciar o incorporarse a las nuevas pólizas, sin requerir una nueva Declaración Personal de Salud o "DPS", con continuidad de cobertura, con nuevos y mejores beneficios, todos sin costo adicional para ellos. Sin embargo, esta medida no se implementó respecto del universo total de asegurados afectados, y la compañía de seguros procedió a incorporar de manera unilateral y provisional a aquellos asegurados que no fueron contactados y, por ende, no manifestaron su voluntad, con las consecuencias que ello conlleva, en particular, los cobros de las primas de estos seguros, sin contar con la aceptación expresa de aquellos, contraviniendo gravemente los derechos de los consumidores.

Asimismo, otro hecho que motiva el inicio de este procedimiento es que, con ocasión de la renovación e incorporación a las nuevas pólizas, el proveedor, en la comunicación que envió a todos los consumidores afectados, sólo remitió el nuevo certificado de cobertura asociado a las nuevas pólizas, incumpliendo la obligación de proporcionar los demás documentos fundantes y relacionados con la contratación de los seguros. A lo anterior, se suma que el nuevo certificado de cobertura asociado a las nuevas pólizas contenía información errónea que no coincidía con los términos de las nuevas pólizas, lo que causó que los consumidores no hayan recibido y/o no hayan tenido acceso claro, comprensible e inequívoco, a la información y/o documentación que el proveedor está obligado a proporcionar en este ámbito.

Como es de vuestro conocimiento, pesa sobre Metlife, en su calidad de proveedor del servicio financiero, el deber de informar correctamente a los consumidores sobre diversos aspectos que establece la legislación vigente y en las distintas fases de la contratación de los seguros, debiendo, en consecuencia, ser informado, entre otros, del riesgo asegurado, la prima y la obligación de indemnizar, conforme lo dispone el artículo 521 del Código de Comercio. De la misma manera, el artículo 514 del citado cuerpo legal, señala que la propuesta de celebrar un contrato de seguro deberá contener la cobertura, los antecedentes y circunstancias necesarios para apreciar la extensión del riesgo, y además, la siguiente información: el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducible, la prima o método para su cálculo, el período de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de cobertura, lo que se hace extensivo a los contratos colectivos de seguros, conforme lo dispone el artículo 517 del Código de Comercio, así como la información respecto de la comisión. Lo anterior es, sin perjuicio de las demás obligaciones y formalidades legales exigibles.

Asimismo, tal y como lo señala el artículo 542 del Código de Comercio, las normas que establecen los deberes precontractuales de información resultan obligatorias para el proveedor, lo que además debe ser analizado en armonía con el artículo 3° inciso 1° letras a) y b), de la Ley N° 19.496, recibiendo aplicación, además, al caso en cuestión, los artículos 12 A y 32,17B y 17C del mismo cuerpo normativo, considerando, además, que todos estos derechos del consumidor son, por lo demás, irrenunciables anticipadamente, conforme lo expresa el artículo 4° de la Ley N° 19.496.

8°. Que, las situaciones antes descritas, configuran una eventual afectación a los derechos de los consumidores, debido a que de acuerdo a la información que obra en poder del SERNAC, el deber de

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

entregar la información sobre los términos y condiciones de las pólizas que se ofrecen y comercializan, así como, la de obtener el consentimiento libre e informado que deben otorgar los consumidores y, la de proporcionar, en apego a la legislación vigente, la documentación e información que formaliza la contratación de los seguros, recae sobre Metlife Chile Seguros de Vida S.A., lo que no ha ocurrido en la especie, y es lo que motiva la intervención de este Servicio Público a través de esta facultad.

En consecuencia, incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación vigente, para interponer las acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente, en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales.

En particular, y en razón de lo expuesto, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, existiendo una vulneración al derecho básico e irrenunciable de libre elección del bien o servicio que le asisten a los consumidores, y al principio que inspira el derecho del consumo, esto es, *"El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo"*, como asimismo, una vulneración a los derechos de información veraz y oportuna, y al de reparación adecuada y oportuna de los perjuicios; también se advierten incumplimientos a los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofreció y acordó la contratación de este servicio financiero y, a los deberes generales de profesionalidad exigidos en la normativa vigente, conforme a lo prescrito en las letras a), b) y e) del inciso primero del artículo 3°, en relación letras a) y b) del inciso segundo del mismo artículo, 1 N° 3 y 4°; 12; 12A; 17; 17B; 17C; 23 y 32, todos de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 514, 518, 519, 524 y 521 del Código de Comercio y demás pertinentes, respecto al deber de informar de manera previa, íntegra y suficiente, los términos y condiciones de los seguros ofrecidos y comercializados por su representada y la entrega de la documentación que sirve de respaldo a la contratación.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el cese de la conducta infraccional antes descrita, esto es, acredite la implementación de mejoras que aseguren el debido cumplimiento de las obligaciones precontractuales y contractuales asociadas a los ofrecimientos y comercialización de los seguros, y con ello, se restablezca el orden jurídico contractual que debe imperar; que se apliquen las medidas correctivas tendientes a asegurar la correcta y oportuna entrega de los documentos fundantes asociados a la contratación de los seguros, y además, se compruebe fehacientemente que los términos y condiciones de las nuevas pólizas, no implican una modificación a los términos y condiciones de las pólizas anteriores, y que en definitiva, éstas no afectan la esencia de los derechos adquiridos de los asegurados, bajo el régimen contractual anterior; que se acredite la restitución de la totalidad de las primas pagadas y demás cargos efectuados a los consumidores, en el caso de ser pertinente, todo ello, con reajustes e intereses; y, por último, una compensación e indemnización restitutorias que corresponda a cada uno de los

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidores afectados, considerando los grupos y subgrupos que se conformen, de acuerdo a los hechos y argumentos de derecho descritos en el considerando 7° y 8° de esta resolución.

Cabe hacer presente, además, que la eventual propuesta de solución debe considerar los aspectos contenidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y especialmente, que la solución sea proporcional al daño o afectación causados, basándose para ello en elementos de carácter objetivo, debiendo su representada acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

### RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, Rol Único Tributario N° 99.289.000-2, representada legalmente por **don Andrés Merino Cangas**, con domicilio en **Agustinas N° 640, piso 1, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo, para los consumidores, y adoptar las demás medidas señaladas, respecto a los hechos descritos en los considerandos 7° y 8° de la presente resolución.

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

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

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

5°. **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, mediante carta certificada, al proveedor **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, Rol Único Tributario N° 99.289.000-2, representada legalmente por **don Andrés Merino Cangas**, con domicilio en **Agustinas N° 640, piso 1, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley N°19.496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**  
**SUBDIRECTOR**  
**SUBDIRECCIÓN NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DISPONE EL INICIO DE  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE METLIFE  
CHILE SEGUROS DE VIDA S.A. Y  
EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA-N° 0168**

**SANTIAGO, 18 FEB 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° 295, de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 432 del 27 de junio de 2019 que aprueba la circular interpretativa sobre procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### **CONSIDERANDO:**

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

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de fecha 13 de mayo de 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC, y en el caso de lo expuesto en el considerando 5° de la citada resolución, en el Subdirector Nacional.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar PVC, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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

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

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

7°. Que, en virtud de un estudio realizado por el Departamento especializado de este Servicio, existen antecedentes que dan cuenta de incumplimientos a los deberes y obligaciones precontractuales y contractuales que imponen las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás normativas pertinentes que dicen relación con el consumidor, los que conllevarían la afectación patrimonial de los consumidores. En efecto, este Servicio Público tomó conocimiento a partir de la información difundida a través de los medios de comunicación que, la Clínica Santa María, con fecha 01 de noviembre del año 2018, decidió poner término al convenio que mantenía con Metlife Chile Seguros de Vida S.A., en adelante "Metlife" y la empresa Recover América Corredora y Productora de Seguros Limitada, en cuanto al ofrecimiento y contratación de la póliza "Seguro Salud Total", lo que generó como consecuencia que Metlife procediera a cambiar las condiciones de los asegurados que originalmente habían contratado la citada póliza, por nuevas pólizas asociados al producto denominado "Seguro Total Clínica Santa María", sin requerir para estos efectos, el consentimiento expreso e informado de los consumidores.

En los hechos, Metlife Chile Seguros de Vida S.A., con el propósito de incorporar a los asegurados de las pólizas anteriores a la nueva póliza, diseñó e implementó un

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

plan para facilitar el traspaso a este nuevo seguro, que consistía, entre otros, contactar telefónicamente a todos los asegurados, dándoseles la opción de renunciar o incorporarse a las nuevas pólizas, sin requerir una nueva Declaración Personal de Salud o "DPS", con continuidad de cobertura, con nuevos y mejores beneficios, todos sin costo adicional para ellos. Sin embargo, esta medida no se implementó respecto del universo total de asegurados afectados, y la compañía de seguros procedió a incorporar de manera unilateral y provisional a aquellos asegurados que no fueron contactados y, por ende, no manifestaron su voluntad, con las consecuencias que ello conlleva, en particular, los cobros de las primas de estos seguros, sin contar con la aceptación expresa de aquellos, contraviniendo gravemente los derechos de los consumidores.

Asimismo, otro hecho que motiva el inicio de este procedimiento es que, con ocasión de la renovación e incorporación a las nuevas pólizas, el proveedor, en la comunicación que envió a todos los consumidores afectados, sólo remitió el nuevo certificado de cobertura asociado a las nuevas pólizas, incumpliendo la obligación de proporcionar los demás documentos fundantes y relacionados con la contratación de los seguros. A lo anterior, se suma que el nuevo certificado de cobertura asociado a las nuevas pólizas contenía información errónea que no coincidía con los términos de las nuevas pólizas, lo que causó que los consumidores no hayan recibido y/o no hayan tenido acceso claro, comprensible e inequívoco, a la información y/o documentación que el proveedor está obligado a proporcionar en este ámbito.

Como es de vuestro conocimiento, pesa sobre Metlife, en su calidad de proveedor del servicio financiero, el deber de informar correctamente a los consumidores sobre diversos aspectos que establece la legislación vigente y en las distintas fases de la contratación de los seguros, debiendo, en consecuencia, ser informado, entre otros, del riesgo asegurado, la prima y la obligación de indemnizar, conforme lo dispone el artículo 521 del Código de Comercio. De la misma manera, el artículo 514 del citado cuerpo legal, señala que la propuesta de celebrar un contrato de seguro deberá contener la cobertura, los antecedentes y circunstancias necesarios para apreciar la extensión del riesgo, y además, la siguiente información: el tipo de seguro de que se trata, los riesgos cubiertos y las exclusiones, la cantidad asegurada, la forma de determinarla y los deducible, la prima o método para su cálculo, el período de duración del contrato, así como la explicitación de la fecha de inicio y término de cobertura, lo que se hace extensivo a los contratos colectivos de seguros, conforme lo dispone el artículo 517 del Código de Comercio, así como la información respecto de la comisión. Lo anterior es, sin perjuicio de las demás obligaciones y formalidades legales exigibles.

Asimismo, tal y como lo señala el artículo 542 del Código de Comercio, las normas que establecen los deberes precontractuales de información resultan obligatorias para el proveedor, lo que además debe ser analizado en armonía con el artículo 3° inciso 1° letras a) y b), de la Ley N° 19.496, recibiendo aplicación, además, al caso en cuestión, los artículos 12 A y 32,17B y 17C del mismo cuerpo normativo, considerando, además, que todos estos derechos del consumidor son, por lo demás, irrenunciables anticipadamente, conforme lo expresa el artículo 4° de la Ley N° 19.496.

8°. Que, las situaciones antes descritas, configuran una eventual afectación a los derechos de los consumidores, debido a que de acuerdo a la información que obra en poder del SERNAC, el deber de

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

entregar la información sobre los términos y condiciones de las pólizas que se ofrecen y comercializan, así como, la de obtener el consentimiento libre e informado que deben otorgar los consumidores y, la de proporcionar, en apego a la legislación vigente, la documentación e información que formaliza la contratación de los seguros, recae sobre Metlife Chile Seguros de Vida S.A., lo que no ha ocurrido en la especie, y es lo que motiva la intervención de este Servicio Público a través de esta facultad.

En consecuencia, incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación vigente, para interponer las acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente, en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales.

En particular, y en razón de lo expuesto, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, existiendo una vulneración al derecho básico e irrenunciable de libre elección del bien o servicio que le asisten a los consumidores, y al principio que inspira el derecho del consumo, esto es, *“El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo”*, como asimismo, una vulneración a los derechos de información veraz y oportuna, y al de reparación adecuada y oportuna de los perjuicios; también se advierten incumplimientos a los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofreció y acordó la contratación de este servicio financiero y, a los deberes generales de profesionalidad exigidos en la normativa vigente, conforme a lo prescrito en las letras a), b) y e) del inciso primero del artículo 3°, en relación letras a) y b) del inciso segundo del mismo artículo, 1 N° 3 y 4°; 12; 12A; 17; 17B; 17C; 23 y 32, todos de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 514, 518, 519, 524 y 521 del Código de Comercio y demás pertinentes, respecto al deber de informar de manera previa, íntegra y suficiente, los términos y condiciones de los seguros ofrecidos y comercializados por su representada y la entrega de la documentación que sirve de respaldo a la contratación.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el cese de la conducta infraccional antes descrita, esto es, acredite la implementación de mejoras que aseguren el debido cumplimiento de las obligaciones precontractuales y contractuales asociadas a los ofrecimientos y comercialización de los seguros, y con ello, se restablezca el orden jurídico contractual que debe imperar; que se apliquen las medidas correctivas tendientes a asegurar la correcta y oportuna entrega de los documentos fundantes asociados a la contratación de los seguros, y además, se compruebe fehacientemente que los términos y condiciones de las nuevas pólizas, no implican una modificación a los términos y condiciones de las pólizas anteriores, y que en definitiva, éstas no afectan la esencia de los derechos adquiridos de los asegurados, bajo el régimen contractual anterior; que se acredite la restitución de la totalidad de las primas pagadas y demás cargos efectuados a los consumidores, en el caso de ser pertinente, todo ello, con reajustes e intereses; y, por último, una compensación e indemnización restitutorias que corresponda a cada uno de los

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidores afectados, considerando los grupos y subgrupos que se conformen, de acuerdo a los hechos y argumentos de derecho descritos en el considerando 7° y 8° de esta resolución.

Cabe hacer presente, además, que la eventual propuesta de solución debe considerar los aspectos contenidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y especialmente, que la solución sea proporcional al daño o afectación causados, basándose para ello en elementos de carácter objetivo, debiendo su representada acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

### RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, Rol Único Tributario N° 99.289.000-2, representada legalmente por **don Andrés Merino Cangas**, con domicilio en **Agustinas N° 640, piso 1, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo, para los consumidores, y adoptar las demás medidas señaladas, respecto a los hechos descritos en los considerandos 7° y 8° de la presente resolución.

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

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

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

5°. **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, mediante carta certificada, al proveedor **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, Rol Único Tributario N° 99.289.000-2, representada legalmente por **don Andrés Merino Cangas**, con domicilio en **Agustinas N° 640, piso 1, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley N°19.496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**  
**SUBDIRECTOR**  
**SUBDIRECCIÓN NACIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

IVT/CCA

Distribución: Subdirección Nacional – Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos – Oficina de Partes – Destinatario.