



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 METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A., CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 168/2020.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 740

SANTIAGO, 23 de octubre 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 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, publicada el 30 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 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 18 de febrero del año 2020, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, en adelante también "**METLIFE**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y por cuanto, de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.



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, **METLIFE** oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha 11 de marzo del 2020 el **SERNAC** con **METLIFE** 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** haciendo uso de sus facultades y de lo dispuesto en Dictamen N° 6.310 de la Contraloría General de la República, en relación a los hechos que son de público conocimiento en relación a la pandemia del Covid -19 que afecta a nuestro país, con fecha 2 de abril del presente año dictó la Resolución Exenta N°316, la cual, decreta la medida provisional de suspensión del Procedimiento Voluntario Colectivo citado, por el plazo de 20 días hábiles, medida provisional que fue prorrogada con fecha 30 de abril del año 2020 mediante Resolución Exenta N°386, por el mismo plazo ya mencionado.

6°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° 533, del 24 de julio del 2020, 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*", sin perjuicio de la resolución señalada en el considerando 5° anterior que ha incidido en el plazo de duración del presente procedimiento.

7°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 9° 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.

8°. 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.

9°. 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 **METLIFE**, 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 el "Acuerdo", arribado entre el **SERNAC** y **MetLife Chile Seguros de Vida S.A. ("MetLife")**, se extiende a todas aquellas conductas descritas en la Resolución Exenta N° 168 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 18 de febrero de 2020, y beneficiará a todos aquellos consumidores que se hayan visto afectados por el cambio en las condiciones de contratación como consecuencia del traspaso provisional de las pólizas denominadas "*Seguro Salud Total*", a las nuevas pólizas correspondientes al producto denominado "*Nuevo Seguro Clínica Santa María*", sin requerir el consentimiento expreso e informado de los consumidores.

Este Procedimiento Voluntario Colectivo, además, busca beneficiar a todos aquellos consumidores que, con ocasión de la incorporación a las nuevas pólizas, en los términos señalados anteriormente, fueron afectados con la entrega a través de correos electrónicos remitidos por **MetLife** de los nuevos certificados de cobertura, los cuales contenían información errónea, toda vez que no coincidía con los términos y condiciones informadas en las nuevas pólizas.

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 son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

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

Al respecto:

Con el objetivo de acreditar el cese de la conducta, **MetLife** implementará las siguientes medidas:

1. Campaña de contactabilidad a los asegurados.

MetLife implementará una nueva y robusta campaña de contactabilidad para aquellos asegurados traspasados provisoriamente al "*Nuevo Seguro Clínica Santa María*", que no hayan podido ser contactados, no se les hubiere



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

prestado cobertura, beneficios¹ o no hubieren utilizado el convenio de accidentes, y se encuentren vigentes.

La campaña de contabilidad tendrá como objetivos asegurar la contactabilidad de los clientes, y adicionalmente, la obtención del consentimiento informado de los consumidores afectados, para lo cual deberá dar cumplimiento a las normas contenidas en los artículos 3 *bis*, letra b), 12 A y demás pertinentes de la Ley N° 19.496.

La campaña de contactabilidad se efectuará desde el mes de octubre del presente año, mediante telemarketing y correos electrónicos. Para el telemarketing se trabajará con un call center externo, realizándose un mínimo de 3 y un máximo de 8 intentos de contacto con cada asegurado (separados entre sí con un mínimo de 24 horas, durante días y horas hábiles de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 del Código de Procedimiento Civil). Para asegurar de mejor manera la mayor entrega de información, se realizará un trabajo previo de capacitación y orientación a los teleoperadores; de manera periódica se chequeará y verificará la calidad del contacto. Para los correos electrónicos, se trabajará internamente realizándose dos envíos (separados entre sí con una semana). Para el contacto se utilizará el último teléfono o correo electrónico registrado por el asegurado.

El medio de obtención del consentimiento de los asegurados dependerá de la actividad desarrollada en el proceso de contactabilidad. Si se contacta al cliente por telemarketing, en caso que el cliente así lo decida, su consentimiento se recabará telefónicamente. Si se contacta al cliente por correo electrónico, en caso que el cliente así lo decida, su consentimiento se recabará por correo electrónico. En los términos dispuestos en la normativa vigentes ya indicados.

Adicionalmente a la campaña de contactabilidad, MetLife, con el objetivo de incentivar el contacto directo de los asegurados implementará un banner en su página web informando a los asegurados las características del seguro, los medios de contacto, y el derecho a ratificar su consentimiento o reclamar.

El banner en la página web será implementado dentro del plazo de 10 días contados desde que el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC valide su texto, y se mantendrá durante todo el período que reste de la campaña de contactabilidad y hasta 30 días contados desde su término.

Todas las comunicaciones a través de los canales establecidos en el presente acápite, serán validadas previamente por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del **SERNAC**, dentro del plazo de 10 días desde su envío por parte de MetLife.

¹ Entiéndase por beneficios los comprendidos de manera adicional en las pólizas del Nuevo Seguro Clínica Santa María, entre ellos, la incorporación de patologías de Revascularización Coronaria, Neurocirugía, Alzheimer, Parkinson, Esclerosis Múltiple, Parálisis y Apendicitis sin deducible, e Invalidez Total y Permanente 80%.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En caso de no lograrse contacto con el asegurado, tras la ejecución de las actividades y los plazos comprometidos en el presente acápite, el cliente mantendrá la cobertura de seguro, sin perjuicio del derecho que le asiste a renunciar conforme a la normativa vigente.

2. Compensación por rechazo expreso al traspaso provisorio con devolución retroactiva de primas.

En caso de que se logre contacto con el asegurado que hubiere sido traspasado provisoriamente al "*Nuevo Seguro Clínica Santa María*" y éste manifieste rechazo expreso al traspaso provisorio en la implementación del proceso de contactabilidad, **MetLife** procederá a la devolución de las primas que el asegurado hubiere pagado desde el término de la vigencia de la cobertura individual de la póliza anterior. La devolución de primas sólo procederá respecto de aquellos asegurados a quienes no se le hubiere prestado cobertura, beneficios² o no hubieran utilizado el convenio de accidentes. A partir de la fecha en que el asegurado manifieste su rechazo expreso al traspaso provisorio, se pondrá término al contrato de seguro y cesará la cobertura y beneficios asociados al mismo.

La devolución retroactiva de las primas será incompatible con la compensación al Grupo 1 a la que hace referencia el punto III siguiente. En consecuencia, una vez pagada la compensación al Grupo 1, si el cliente manifiesta disconformidad con el traspaso, se descontará de la devolución retroactiva de la totalidad de las primas que le correspondan, el monto pagado por la compensación al Grupo 1.

3. Certificados de cobertura.

MetLife informa haber corregido la totalidad de los certificados de cobertura que fueron enviados a los asegurados con errores formales que no coincidían con las reales coberturas y beneficios del "*Nuevo Seguro Clínica Santa María*".

Todas las actividades comprometidas en este acápite, serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el numeral **VIII** del presente instrumento, **sin perjuicio de otros aspectos susceptibles de auditoría que se establezcan en el presente acuerdo.**

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

² Entiéndase por beneficios los comprendidos de manera adicional en las pólizas del Nuevo Seguro Clínica Santa María, entre ellos, la incorporación de patologías de Revascularización Coronaria, Neurocirugía, Alzheimer, Parkinson, Esclerosis Múltiple, Parálisis y Apendicitis sin deducible, e Invalidez Total y Permanente 80%.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

A. Determinación del Grupo de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo.

La compensación que se detalla a continuación beneficiará a los siguientes grupos de consumidores:

a) **Grupo 1:** Se conforma por todos aquellos asegurados traspasados provisoriamente al "Nuevo Seguro Clínica Santa María" que, al 20 de octubre de 2020, no hayan podido ser contactados y no se les hubiere prestado cobertura, beneficios³ o no hubieren utilizado el convenio de accidentes, en el entendido que dichos asegurados a través de la utilización efectiva de su seguro reconocen su existencia y no han manifestado disconformidad.

Se deja constancia que el número final de consumidores beneficiados que corresponde a este Grupo, será determinado mediante el Informe de auditoría definitivo. Para los efectos del presente acuerdo, el universo de consumidores que conforman el Grupo 1, al 20 de octubre del presente año, asciende a **4.120 (cuatro mil ciento veinte) asegurados.**

b) **Grupo 2:** Se conforma por todos aquellos consumidores que aceptaron expresamente el traspaso o al grupo traspasado provisoriamente y que, mediante una comunicación de **MetLife**, recibieron un certificado de cobertura que contenía errores formales. Al 20 de octubre del presente año, corresponden a un total de **10.861 (diez mil ochocientos sesenta y uno) asegurados.**

c) **Grupo 3:** Se conforma con todos aquellos consumidores que sin perjuicio de haber sido traspasados provisoriamente al "Nuevo Seguro Clínica Santa María", mediante el contacto que se realizará en virtud de la nueva campaña de contactabilidad, **manifiesten rechazo expreso al traspaso provisorio.**

Respecto de este último grupo, **MetLife** pondrá término al contrato de seguro y procederá a la devolución de las primas que hubiere pagado desde el término de la vigencia de la cobertura individual de la póliza anterior, sólo si no se hubiere prestado cobertura, beneficios⁴ o no hubiere utilizado el convenio de accidentes.

Con todo, se deja constancia que en virtud de la aplicación de lo establecido en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, **MetLife** no procederá al pago de las

³ Entiéndase por beneficios los comprendidos de manera adicional en las pólizas del Nuevo Seguro Clínica Santa María, entre ellos, la incorporación de patologías de Revascularización Coronaria, Neurocirugía, Alzheimer, Parkinson, Esclerosis Múltiple, Parálisis y Apendicitis sin deducible, e Invalidez Total y Permanente 80%.

⁴ Entiéndase por beneficios los comprendidos de manera adicional en las pólizas del Nuevo Seguro Clínica Santa María, entre ellos, la incorporación de patologías de Revascularización Coronaria, Neurocirugía, Alzheimer, Parkinson, Esclerosis Múltiple, Parálisis y Apendicitis sin deducible, e Invalidez Total y Permanente 80%.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

compensaciones descritas en el presente acuerdo, a todos aquellos consumidores 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.

B. Determinación del procedimiento de devolución, compensación e indemnización a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

MetLife se compromete a restituir, compensar e indemnizar al universo de consumidores señalado en el acápite anterior, según se detalla a continuación:

1.- Compensación al grupo traspasado provisoriamente (Grupo 1)

A todos aquellos asegurados traspasados provisoriamente al "*Nuevo Seguro Clínica Santa María*" que, al 20 de octubre de 2020, no hayan podido ser contactados y no se les hubiere prestado cobertura, beneficios⁵ o no hubieren utilizado el convenio de accidentes, se le compensará por el monto que corresponda al **valor equivalente a 0.75 primas**. Dicho monto será determinado individualmente dependiendo del valor de la prima pagada por cada consumidor beneficiado con la compensación.

2.- Compensación al grupo afectado por errores formales en los certificados de cobertura comunicados (Grupo 2).

A todos aquellos consumidores pertenecientes al grupo que aceptó expresamente el traspaso o al grupo traspasado provisoriamente que, mediante una comunicación de **MetLife** recibieron un certificado de cobertura que contenía errores formales, se le compensará con **la suma equivalente a 0.027 UTM para cada consumidor afectado**.

3.- Devolución al grupo de consumidores que una vez contactado, rechazaron expresamente el traspaso provisorio (Grupo 3).

A todos aquellos consumidores que sin perjuicio de haber sido traspasados provisoriamente al "*Nuevo Seguro Clínica Santa María*", mediante el contacto que se realizará en virtud de la nueva campaña de contactabilidad, manifiesten rechazo expreso al traspaso provisorio, **MetLife** pondrá término al contrato de seguro y procederá a la devolución de las primas que hubieren pagado desde el término de la vigencia de la cobertura individual de la póliza anterior, sólo si no se hubiere prestado cobertura, beneficios⁶ o no hubiere utilizado el convenio de accidentes.

⁵ Entiéndase por beneficios los comprendidos de manera adicional en las pólizas del Nuevo Seguro Clínica Santa María, entre ellos, la incorporación de patologías de Revascularización Coronaria, Neurocirugía, Alzheimer, Parkinson, Esclerosis Múltiple, Parálisis y Apendicitis sin deducible, e Invalidez Total y Permanente 80%.

⁶ Entiéndase por beneficios los comprendidos de manera adicional en las pólizas del Nuevo Seguro Clínica Santa María, entre ellos, la incorporación de patologías de



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Las compensaciones que correspondan a los consumidores que integren el Grupo 1 y 2 ya descritos, se efectuarán en un plazo no superior a **60 días**, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

Las devoluciones que corresponda realizar a los consumidores que integren el Grupo 3 antes descrito, MetLife las efectuará en un plazo no superior a 60 días contados desde el término de la campaña de contactabilidad.

La determinación del monto y universo de consumidores beneficiados será determinada mediante la auditoría externa, conforme los términos y condiciones dispuesto en el **acápite VIII** del presente Acuerdo.

C. Monto de la restitución y compensación a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

A través del presente Acuerdo, **MetLife** se ha obligado a compensar a todos aquellos consumidores que se hayan visto afectados por las conductas descritas en el acápite I del presente Acuerdo.

MetLife avalúa el beneficio que recibirá el Grupo de Consumidores Beneficiados a consecuencia del traspaso provisorio al "*Nuevo Seguro Clínica Santa María*" en el monto total que asciende a **\$118.656.830 (ciento dieciocho millones seiscientos cincuenta y seis mil ochocientos treinta pesos)**.

Asimismo, el proveedor avalúa el beneficio que recibirá el Grupo de Consumidores que recibió un certificado de cobertura con errores formales, en el monto total que asciende a **\$14.771.438 (catorce millones setecientos setenta y un mil, cuatrocientos treinta y ocho pesos)**.

Todos los montos mencionados en el presente título son meramente referenciales, según lo informado por **MetLife**. Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos del Grupo de Beneficiados con el presente Acuerdo, serán auditadas por los informes de auditoría descritos en **acápite VIII** de este instrumento.

D. Costo del reclamo.

Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada por medio del presente Acuerdo, una compensación por concepto "*costo de reclamo*", suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) que le corresponderá a cada consumidor que reclamó ante el **SERNAC** por los hechos que motivaron el presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

Revascularización Coronaria, Neurocirugía, Alzheimer, Parkinson, Esclerosis Múltiple, Parálisis y Apendicitis sin deducible, e Invalidez Total y Permanente 80%.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La compensación por concepto "costo de reclamo" comprende los reclamos ingresados por los consumidores hasta el 15 de octubre de 2020, día previo de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L, en la web institucional del **SERNAC**, para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Dicha compensación alcanzará a **237** consumidores y, el monto total que **MetLife** pagará por este concepto ascenderá a la suma total de **\$1.790.725**, esto, es sin perjuicio de los posibles ajustes que pudieren reflejarse en la auditoría o en el proceso de implementación del Acuerdo.

El pago del costo del reclamo se efectuará una vez que SERNAC remita los reclamos a MetLife, y en un plazo no superior a **60** días contados desde que hubiere transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncia sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

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, al 20 de octubre de 2020, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de **12.355** consumidores y considera un monto total en pesos de de **\$135.218.993 (ciento treinta y cinco millones doscientos dieciocho mil novecientos noventa y tres pesos)**.

Todo lo descrito y señalado en el presente acuerdo será susceptible de auditoría según lo previsto en el **numeral VIII** del presente instrumento.

Cuadro Resumen de Universo y Montos del Acuerdo	
N° de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el acuerdo, en relación con el pago del monto compensatorio por el traspaso provisorio al Nuevo Seguro Clínica Santa María.	4.120 consumidores
Monto referencial a pagar en relación al colectivo beneficiado por el acuerdo, con ocasión del pago del monto compensatorio por el traspaso provisorio al Nuevo Seguro Clínica Santa María.	\$118.656.830
N° de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el acuerdo, en relación con el pago del monto compensatorio por la recepción de un certificado de coberturas erróneo.	10.861 consumidores
Monto referencial a pagar en relación al colectivo beneficiado por el acuerdo, con ocasión del pago del monto compensatorio	\$14.771.438

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

por la recepción de un certificado de coberturas erróneo.	
N° de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto "costo del reclamo"	237 consumidores
Monto total a pagar por concepto de "costo de reclamo".	\$1.790.725
Total en \$ de monto de compensación.	\$135.218.993

*Este monto no considera la cifra total a pagar por MetLife en relación a los consumidores que formen parte del Grupo 3, descritos el **acápito III** del presente Acuerdo.

E. Determinación del procedimiento de restitución de los Grupos del Acuerdo

Para los asegurados con modalidad de pago PAC, las compensaciones y costo al reclamo se materializarán a través de transferencia bancaria a la cuenta corriente o cuenta vista asociada a dicha modalidad de pago. En caso de resultar rechazada la transferencia, las compensaciones y costo al reclamo se materializará a través de la emisión de vale vista bancario.

Para los asegurados con modalidad de pago PAT, las compensaciones y costo al reclamo se materializarán a través de la emisión de vale vista bancario.

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.*".

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente, que el mecanismo de compensación y los montos representativamente a restituir al universo de consumidores afectados y que han sido definidos en el presente acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que, contempla cumplir con la indemnidad del consumidor, esto al compensar a los consumidores por el hecho de haber sido traspasado provisoriamente, al "Nuevo Seguro Clínica Santa María", como asimismo, compensar a todos aquellos consumidores que, en virtud de una comunicación realizada por **MetLife** recibieron un certificado de coberturas erróneos, y la compensación por concepto del costo del reclamo, con lo cual la proporcionalidad se cumple cabalmente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Adicionalmente, se cumplen con los estándares de **universalidad** por cuanto **alcanza a todos los consumidores perjudicados según se ha descrito a lo largo del presente instrumento, en relación a los Grupos de consumidores afectados por el traspaso provisorio, como de aquellos que recibieron un certificado de coberturas erróneo, de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los consumidores afectados, según lo establecido en el acápite III precedente.**

En consecuencia, el mecanismo de compensación y de 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 en sede administrativa

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 solución del proveedor fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones efectuadas por los consumidores potencialmente afectados fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del presente procedimiento.

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

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará 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:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 1. De los correos electrónicos o cartas.** El texto de los correos electrónicos y cartas que **MetLife** deba despachar a los consumidores para informar todos y cada uno de **los compromisos que forman parte del Acuerdo**, deberán ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del **SERNAC** y no podrán contener información distinta a aquella, que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación. Adicionalmente, no podrán suponer contenidos informativos que llamen a la descontratación de los seguros.
- 2. Comunicación y Forma de Pago.** Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, **MetLife** enviará una carta informativa vía correo privado con seguimiento a los domicilios de los consumidores o, al último correo electrónico registrado por los consumidores, 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 y Relacionamento Institucional del **SERNAC**.

Adicionalmente y, en el mismo contexto y plazo citado en el párrafo anterior, **MetLife** informará a los consumidores afectados a través de avisos publicados en: a) la página del sitio web de MetLife; y b) los módulos de información a clientes donde se venda el Nuevo Seguro Clínica Santa María.

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 y Relacionamento Institucional del **SERNAC**.

VI. Cómputo de los plazos del acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del acuerdo serán de **días corridos o de meses** y comenzarán a computarse, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. El proceso de implementación y compensación de la solución al Grupo de Consumidores beneficiados señalados en el **acápite III, individualizados como Grupo 1 y 2**, comenzará a realizarse dentro de un plazo no superior a **60 días** siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
2. El proceso de devolución retroactiva de primas al Grupo de consumidores beneficiados, señalados en el **acápite III, individualizado como Grupo 3**, comenzará a realizarse en un plazo no superior a **60 días** contabilizados desde el término de la campaña de contactabilidad.
3. El proceso de pago del costo del reclamo comenzará a realizarse en un plazo no superior a **60 días** contados, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
4. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta, en particular, la campaña de contactabilidad comenzará a ejecutarse dentro del mes de octubre del presente año hasta su término efectivo, o hasta transcurrido **2 meses**, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
5. El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor comenzará a ejecutarse dentro de los **60 días siguientes**, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
6. **MetLife** deberá 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** transcurrido un plazo **no superior a 6 meses** desde que hayan finalizado todas las gestiones y actividades asociadas a la implementación del acuerdo.
7. El plazo de implementación integral de los términos del acuerdo no podrá exceder de **12 meses**, contados una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en el **acápito XIV** del presente Acuerdo.

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

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Campaña de contactabilidad	Hasta su término efectivo o hasta transcurridos 2 meses una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.	Octubre 2020
Devolución retroactiva de primas (Grupo 3)	No superior a 60 días	Desde el término de la campaña de contactabilidad, la cual finalizará en los plazos comprometidos en la fila precedente.
Compensación al grupo traspasado provisoriamente (Grupo 1)	No superior a 60 días	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Compensación al grupo que recibió certificado de coberturas erróneo	No superior a 60 días	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Pago del Costo Reclamo SERNAC	No superior a 60 días	Desde que SERNAC remita los reclamos y, una vez que hubiere transcurrido el plazo de 30 días contados desde la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor.	Dentro de los 60 días siguientes	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente Acuerdo.	No superior a 6 meses	Desde que hayan finalizado todas las gestiones y actividades asociadas a la implementación del acuerdo.
Implementación integral del Acuerdo	12 meses*	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

*Sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en el acápite XIV del presente 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 el Registro de Inspectores de Cuentas y Auditores



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Externos de la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el proveedor.

A través del Informe de auditoría, se deberá acreditar, entre otros, los siguientes aspectos:

1.- Con respecto a la campaña de contactabilidad:

1.1) Aspectos generales: Detallar las principales características de la campaña, como los mecanismos utilizados para contactar a los consumidores, y los plazos involucrados en este proceso.

1.2) Universo de consumidores traspasados: Detallar la cantidad de consumidores que fueron traspasados inicialmente por **MetLife**, describiendo numéricamente cuántos de ellos fueron traspasados con consentimiento y cuántos de ellos que fueron traspasados provisoriamente como lo ha definido **MetLife**. Respecto de este último grupo, la auditoría debe dar cuenta del universo de consumidores a los que se les hubiere prestado cobertura, ya sea catastrófica, complementaria, mediante beneficios, o a través del convenio de accidentes, además de una descripción de la cantidad de consumidores según el tipo de uso del seguro, beneficios y coberturas, entre otros aspectos que puedan justificar la no incorporación de aquellos en este proceso.

1.3) Universo de consumidores sujetos a la campaña de contactabilidad: Detallar la cantidad total de consumidores que se intentaron contactar y la cantidad de consumidores que efectivamente fueron contactados. Tanto para el grupo contactado como no contactado, se deberían describir aspectos generales como fecha en que fue contactado o se intentó contactar, asimismo, deberá verificar los registros y/o respaldos que aseguren la contactabilidad efectiva y/o los reiterados intentos, así como, los registros o respaldos que aseguren la obtención del consentimiento.

1.4) Resultados grupo contactado: Informe en un apartado especial del grupo contactado un resumen con los resultados que den cuenta de cuántos de ellos decidieron continuar con la contratación de su seguro y cuántos de ellos manifestaron rechazo.

2) Restituciones e Indemnizaciones: La auditoría debe comprender, entre otros aspectos, las restituciones, compensaciones y devoluciones que tratan el presente acuerdo:

2.1) Restituciones contactabilidad: Para los consumidores que rechacen expresamente el traspaso al "*Nuevo Seguro Clínica Santa María*" durante la campaña de contactabilidad, la auditoría deberá dar cuenta de los montos totales reembolsados a cada uno de ellos, como también informar las restituciones, devoluciones e indemnizaciones que forman parte del acuerdo, y en particular si la restitución realizada cubrió de forma correcta el período entre el término de la vigencia individual de la póliza anterior y el momento en que se contactó al consumidor, los medios través de los cuales se hicieron efectivos los reembolsos y los plazos involucrados (si ya fueron cursadas todas las devoluciones o si existen saldos a ser restituidos).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2.2) Indemnizaciones: La auditoría deberá comprender un resumen general de todos los montos involucrados y, además: i) indemnización a los asegurados traspasados provisoriamente, ii) indemnización por entrega de certificado erróneo, y iii) costo de reclamo. Para cada uno de estos puntos, la auditoría debería explicitar cuántos fueron los consumidores objetos de la indemnización (universo total y si existieron razones de no incorporación en cada uno de los Grupos), los montos totales a indemnizar, los montos totales ya reembolsados (si ya fueron cursadas todas las devoluciones o si existen saldos a ser restituidos), los plazos involucrados en las devoluciones y los medios a través de los cuales se hicieron efectivos las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones.

3) Auditoría pólizas: El Informe de auditoría deberá además dar cuenta que, en el proceso de traspaso, las pólizas nuevas mantienen las mismas condiciones contractuales que las pólizas originales, como también que no existió un aumento en el valor de las primas.

4) 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.

5) La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del **SERNAC** a más tardar dentro de **6 meses** siguientes contados desde el término de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

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

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

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

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 LPC 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 aprueba el acuerdo, se deberá publicar, a costa de **MetLife**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XII. De la reserva de acciones individuales.

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

XIII. Del incumplimiento del acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo 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.

XIV. Del remanente.

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

XV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **MetLife** 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 el proveedor, 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 la **MetLife**, 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, **MetLife** deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente acuerdo.

XV. 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 y de Relacionamiento Institucional de este servicio.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

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

El Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos al acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados, sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

XVII. De la orientación para los Consumidores.

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

XVIII. De la reserva de acciones del SERNAC.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo y/o de su falta de aprobación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 168 de fecha 18 de febrero de 2020.

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 efecto erga omnes del 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 lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del 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 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 del acuerdo y/o su falta de aprobación judicial.

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 al proveedor **METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CCA/IVT

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1932397-eb5725 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>