



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 LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 788/2020.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 445

SANTIAGO 07 DE JUNIO DE 2021

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; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso 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 24 de junio de 2020 del SERNAC, 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 26 de noviembre 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 **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, en adelante "**Compañía**" o "**Liberty**", por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **Liberty** oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha 17 de diciembre del 2020, el **SERNAC** con **Liberty** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

los apoderados de ambos proveedores, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° 177, del 02 de marzo del 2021, 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*".

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 **Liberty**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo.

El presente acuerdo, (el "Acuerdo"), beneficiará a los consumidores clientes del proveedor **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** (indistintamente la "Compañía" o "Liberty"), que habrían sido afectados por **el retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por la póliza de seguro automotriz**, y eventuales incumplimientos a los **deberes de información respecto del plazo estimado para la reparación de los vehículos**, todo según Resolución Exenta de inicio N° 788 de fecha 26 de noviembre de 2020.

Se deja constancia que en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se han considerado, para la aplicación de una metodología compensatoria, reparaciones de siniestros parciales comprendidos en el período que va del año 2019 hasta el 18 de marzo de 2020, habida cuenta que con posterioridad a esa fecha, la autoridad, mediante el Decreto N° 104 de 18 de marzo de 2020¹, declaró el estado de excepción constitucional de catástrofe, estableciéndose una serie de prohibiciones de desplazamiento y otras restricciones dirigidas a evitar y prevenir el contagio del COVID-19 en el territorio nacional, las que incidieron directamente en la actividad, por

¹ El decreto declara estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio chileno por un plazo de 90 días desde su publicación. Asimismo, este Decreto 104 ha sido prorrogado por un plazo adicional de 90 días en cuatro oportunidades: (i) por el Decreto del Ministerio del Interior N° 269 de 16 de junio de 2020; (ii) por el Decreto del Ministerio del Interior N°400 de 12 de septiembre de 2020; (iii) por el Decreto del Ministerio del Interior N° 646 del 12 de diciembre de 2020, y (iv) por el Decreto del Ministerio del Interior N° 72 de 13 de marzo de 2021.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ejemplo, de talleres mecánicos su funcionamiento y/o aperturas, importación de repuestos e insumos para las reparaciones, etc.

Con ello, si bien el período de tiempo para efectos del análisis y levantamiento de datos en el presente procedimiento comprendió el año 2020, la metodología para establecer perjuicios de carácter colectivo en sede administrativa, sólo se considera aplicable hasta el 18 de marzo de 2020 para efectos de la determinación de los siniestros comprendidos en el mismo.

Asimismo, 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, se establece que los términos del Acuerdo que da cuenta la presente resolución, son los que a continuación se expresan:

II. Consumidores beneficiados por el Acuerdo y consideraciones efectuadas para cada Grupo.

1.- Grupo 1: Consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado reparaciones de siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas que hubiesen ingresado su vehículo al taller en el período que va desde el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, y que hayan permanecido en el taller por más de 45 días desde su ingreso, y no hayan superado los 140 días hasta su salida.

Este grupo **no considera** consumidores que, habiendo contado con cobertura de vehículo de reemplazo con copago, no la utilizaron.

Quedan comprendidos en este grupo un total de **1504** siniestros reparados.

2.- Grupo 2: Consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado reparaciones de siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas que hubiesen ingresado su vehículo al taller en el período que va desde el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, y que hayan permanecido en el taller por más de 45 días y no hayan superado los 140 días hasta su salida.

Este grupo **considera** consumidores que, habiendo contado con la cobertura de vehículo de reemplazo con copago, no la utilizaron.

Quedan comprendidos en este grupo un total de **833** siniestros reparados.

3.- Grupo 3: Consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado reparaciones de siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas que hubiesen ingresado su vehículo al taller en el período que va desde el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, y que hayan permanecido en el taller por más de 140 días.

Quedan comprendidos en este grupo un total de **23** siniestros reparados.

4.- Grupo 4: Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado **costo de reclamo**, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), equivalente a **0,021 Unidad tributarias Mensual o UTM** por los reclamos recibidos por el Call Center, **0,023 UTM** por los reclamos recibidos por el canal Web del **SERNAC** y, **0,15 UTM** por los reclamos recibidos por el canal presencial del **SERNAC**, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496. El número de consumidores asciende a **168**.

III. 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.- Con la finalidad de cesar la conducta que ha motivado la apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se deja constancia que Liberty, en relación con el artículo 27 del DS N° 1055 del 2012 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de los auxiliares del comercio de Seguros y procedimiento de liquidación de siniestros, que establece: "*Tratándose de indemnizaciones cuyo pago no sea en dinero conforme al artículo 563 del Código de Comercio, éstas se realizarán dentro del plazo indispensable para cumplirlas, según la naturaleza de la prestación y conforme a lo previsto en el contrato. La Compañía de Seguros, al comunicar su decisión final sobre el siniestro, pondrá en conocimiento del asegurado la forma y estimación del plazo para el pago de dicha indemnización*", **se compromete a:**

a.- Informar conjuntamente o, a lo menos, de manera coetánea con la emisión del Informe de liquidación o, en su caso, con la decisión final sobre el siniestro, la estimación del plazo a que se refiere la norma antedicha.

b.- La actividad de informar descrita anteriormente, implicará el despliegue de una conducta activa emanada de Liberty que cumpla con "poner en conocimiento" del asegurado el plazo mencionado en el numeral anterior.

c.- La puesta en conocimiento por parte de Liberty, deberá hacerse por un medio idóneo que permita al consumidor conservar registro de la información puesta en su conocimiento, de manera de asegurar que éste último, tenga la posibilidad de imprimir o almacenar el documento y/o registro en que conste la información del plazo que se hace mención en la letra a.- anterior.

2.- Workflow: Como mejora en sus procesos internos, Liberty implementará una plataforma de gestión de siniestros para pérdida parcial que permita identificar el estado de todos los siniestros y los tiempos de procesos y retrasos, de modo de gestionar de forma más eficiente los siniestros pendientes.

3.- Asimismo, como mejoras en beneficio de los consumidores, la Compañía realizará ajustes a su plataforma de consultas de siniestros, actualmente disponible en su página web, incorporando información esencial para el consumidor en cuanto al estado de la gestión de su siniestro, tiempos estimados de entrega de vehículos, entre otros.

Sin perjuicio de que todas las actividades comprometidas en este acápite serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el **numeral IX** del presente instrumento, respecto de las medidas N°s 2 y 3 descritas precedentemente, la auditoría deberá dar cuenta de las mejoras en las



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

plataformas y su normal funcionamiento, durante 1 año contado desde el inicio de la implementación del Acuerdo en lo referente a estas medidas.

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

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

Al respecto:

1.- Grupo 1: A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto de **\$4.000** (cuatro mil pesos) por cada día de reparación sobre los 45² días hasta la fecha de salida del vehículo del taller respectivo. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$160.969.000 (ciento sesenta millones novecientos sesenta y nueve mil pesos)**.

2.- Grupo 2: A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto único de **\$64.946** (sesenta y cuatro mil novecientos cuarenta y seis pesos), independiente del tiempo de entrega del vehículo siniestrado una vez ingresado al taller respectivo. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$54.100.018 (cincuenta y cuatro millones cien mil dieciocho pesos)**.

3.- Grupo 3: A los consumidores comprendidos en este grupo le corresponde recibir un monto único de **\$180.465** (ciento ochenta mil cuatrocientos sesenta y cinco pesos), independiente del tiempo de entrega del vehículo siniestrado una vez ingresado al taller respectivo. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$4.150.695 (cuatro millones ciento cincuenta mil seiscientos noventa y cinco pesos)**.

4.- Grupo 4: A los consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado **costo de reclamo**, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el SERNAC, equivalente a **0,021 Unidad Tributarias Mensual o UTM** por los reclamos recibidos por el Call Center, **0,023 UTM** por los reclamos recibidos por el canal Web del SERNAC y, **0,15 UTM** por los reclamos recibidos por el canal presencial del SERNAC, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496, cuya suma asciende al monto total y único de **\$304.541 (trescientos cuatro mil quinientos cuarenta y un pesos)**.

Para los efectos de la formación de los grupos antedichos no se consideraron los casos en que el retardo en la reparación de los vehículos, tuvo como causa alguna de las situaciones siguientes³:

² Para efectos del cálculo del valor de la compensación, se contarán los días corridos desde la fecha de ingreso del vehículo al taller de reparación y hasta la fecha de salida del mismo. La aplicación del valor diario de \$4.000 se realizará a partir del día 46 de permanencia del vehículo en el taller (inclusive) y se contabilizará considerando la cantidad de días corridos hasta la fecha de salida del vehículo del taller.

³ Se deja constancia que los documentos que justifican los literales a), b) y c) de este numeral serán susceptibles de auditoría, conforme lo señala el numeral IX de este instrumento.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a) Casos en que el vehículo siniestrado requería, para su correcta reparación, repuestos que no estaban disponibles en nuestro país y requirió su importación;
- b) Casos en que el vehículo siniestrado correspondía a una marca de "difícil consecución de repuestos" en el mercado nacional, debido a la escasa o nula representación de dicha marca en nuestro país;
- c) Casos en que el proveedor, al sobrepasar el período de reparación de 45 días contados desde la entrada al taller, compensó al cliente afectado otorgándole, sin costo alguno, días adicionales de uso del vehículo de reemplazo contratado.

A saber, las compensaciones descritas en los numerales 1 al 3 precedente no son acumulables entre sí, sin embargo, podrán acumularse con la compensación del grupo 4 referida al costo de reclamo. A mayor abundamiento, un mismo siniestro no dará lugar a más de una compensación conjuntamente.

Se deja constancia que los antecedentes tenidos en consideración para calcular las compensaciones y universos de consumidores beneficiados fueron los aportados por el proveedor conforme al 54 M de la Ley N° 19.496 y serán susceptibles de auditoría, según lo indicado en el **numeral IX** siguiente.

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficiará a un total de **2.360** siniestros reparados y considera un monto total en pesos de **\$219.524.254 (doscientos diecinueve millones, quinientos veinticuatro mil doscientos cincuenta y cuatro pesos)**⁴.

A continuación, un cuadro resumen sobre universo de beneficiarios y montos del Acuerdo:

Grupo	Nº de casos	Cantidades a restituir, indemnizar y/o compensar por cada uno de ellos
Grupo 1	1.504	160.969.000
Grupo 2	833	54.100.018
Grupo 3	23	4.150.695
Grupo 4	168	304.541

El universo de consumidores beneficiados es referencial y corresponde al informado por el proveedor. Su verificación, es susceptible de auditoría, en los términos del **numeral IX** del presente Acuerdo.

A.- Determinación del procedimiento del pago de las compensaciones y de la campaña de contactabilidad de los Grupos del Acuerdo.

El pago de las compensaciones y restituciones que se comprometen en el presente acuerdo se realizará de la siguiente forma:

⁴ En caso de proceder restituciones, se aplicará la norma del Art. 27 de la Ley N° 19.496: "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

1. Para los asegurados cuya información relativa a datos bancarios (cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro) se encuentre en conocimiento de Liberty, el pago, a elección del consumidor, se materializará a través de **transferencia bancaria a la cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro**, asociada a dicha modalidad de pago.

2. Para los asegurados cuyos datos bancarios no estén inicialmente a disposición de Liberty, en caso de conseguirlos, el pago de las compensaciones se materializará, a elección del consumidor, a través de **transferencia bancaria a la cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro**. Para ello, Liberty contactará a los consumidores, por medio de la información de contacto que éstos hayan proporcionado (correo electrónico, teléfono de contacto u otros), señalando que son beneficiarios de las respectivas compensaciones con el objeto de solicitar los datos necesarios para realizar la transferencia electrónica. Se hace presente que Liberty dispondrá de los canales de comunicación establecidos en el **numeral VI** del presente instrumento para estos efectos.

3. En el evento de que la Compañía no logre la obtención de la información bancaria del consumidor, a costa de Liberty, se procederá a pagar el monto a través de **vale vista nominativo emitido en favor del consumidor beneficiado por la compensación**⁵.

Para estos efectos se estará a las Normas contenidas en la Circular de Bancos 2494, Circular Financiera 865, que contiene la "Recopilación actualizada de normas", Capítulos: 2-6 "Vales a la vista", 2-14 "certificados sobre intereses de depósitos y captaciones" y 13-31 "Liquidación de las cuentas de resultado en monedas extranjeras al cierre del ejercicio", y demás aplicables en la especie. Dicha Recopilación Actualizada de Normas de Bancos, junto con sus capítulos, se encuentran disponibles en la Comisión para el Mercado Financiero, aplicando para este caso, expresamente el Capítulo 2-6 denominado depósitos a la vista, y el Capítulo 2-13 denominado caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros.

A mayor abundamiento, los vales vistas deberán estar disponibles para el retiro o cobro de los consumidores en un banco de la plaza por el plazo legal establecido al efecto. Consecuencialmente, aplicará lo dispuesto en la ley relativa a las acreencias bancarias, estableciéndose así el destino final de esos fondos.

Hito	Medio de pago	Duración de la campaña	Pago
Hito 1 Liberty cuenta con información de consumidores para transferencia electrónica.	Pago a cuenta corriente, cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro	N/A	30 días contados desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se

⁵ Se deja constancia que la empresa ha señalado durante la tramitación de este PVC contar con la información suficiente de los consumidores beneficiados con el presente acuerdo para los efectos de la emisión de los respectivos vale vista, en caso de proceder.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

			pronunció sobre el acuerdo.
Hito 2 Liberty obtiene información de consumidores para transferencia electrónica.	Pago a cuenta corriente cuenta vista, tarjeta de prepago y/o cuentas de ahorro	120 días, contados desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo.	El pago se realizará dentro de los 30 días siguientes al momento en que la compañía reciba los datos necesarios para la transferencia electrónica a los consumidores. Este plazo se considera individualmente para cada caso.
Hito 3 Liberty no cuenta con información de consumidores para transferencia electrónica.	Vale vista	N/A	Dentro de los 30 días, contados al término de la campaña del Hito 2.

B.- Plan comunicacional respecto a los consumidores:

La Compañía hará una campaña de contactabilidad a los consumidores beneficiados con el presente acuerdo, ya sea directamente y/o a través de los respectivos corredores de seguros, bajo su responsabilidad⁶, con el propósito de obtener o verificar la información y/o datos necesarios de éstos para efectos del pago de la (s) compensaciones que tenga(n) lugar. En caso de que cuente con información de contacto del consumidor, la Compañía procederá a remitir un correo electrónico, a lo menos en 3 oportunidades distintas, según sea el caso, con el objeto de: (i) obtener o confirmar la información necesaria para poder llevar a cabo y hacer efectivo cada uno de los pagos (ii) informar la solución alcanzada en el presente procedimiento y, (iii) informarle sobre el proceso de pagos e implementación del Acuerdo.

En caso de que la compañía no cuente con información de contacto del Consumidor, la comunicación señalada en el párrafo precedente se realizará a través del corredor de seguro respectivo, bajo su responsabilidad.

Todas las comunicaciones relacionadas con la campaña de contactabilidad, serán validadas previamente por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC. Lo anterior es, sin perjuicio de lo establecido en el **numeral VI** del presente documento.

V. 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."

⁶ Para los efectos de este párrafo, Liberty dará cumplimiento a las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la vida privada.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente, que el monto restituido y a compensar al universo de consumidores afectados, definidos en el presente Acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que es posible afirmar que la metodología de compensación establecida en el presente Acuerdo en beneficio de los consumidores, cumple con los estándares de proporcionalidad, por cuanto considera, entre otros, el factor tiempo, empleado en la reparación de los vehículos, como una variable relevante objetiva y proporcional. Asimismo, cumple con la universalidad, esto es, alcanza a todos los consumidores que se comprenden en los períodos definidos en el presente instrumento y está basada en elementos objetivos incorporados en una metodología compensatoria en sede administrativa de perjuicios de carácter colectivo.

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

En consecuencia, las restituciones y compensaciones **acordadas están basadas en elementos objetivos** para 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 **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

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

VI. 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.** El texto de los correos electrónicos que **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** despache a los consumidores para informar sobre los términos del acuerdo, deberán ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC, los que deberán remitirse a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, a lo menos, con 15 días de anticipación de la comunicación correspondiente. y no podrán contener información distinta a aquella, que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación.
- 2. Comunicación y Forma de Pago.** Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, en caso que cuente con información de contacto del Consumidor, enviará un correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en sus bases de datos, 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.

VII. 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, contados de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

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

1. El proceso de pago de la compensación y costo de reclamo a los Grupos singularizados en el **numeral II**, N° 1, 2, 3 y 4 comenzará a realizarse en los plazos que se señalan en las **letras A y B** del **numeral IV**, del presente acuerdo.
2. Las medidas de cese de la conducta referidas a:
 - 2.1.** Respecto del **N° 1 del numeral III**, se implementará dentro de los 30 días, desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
 - 2.2.** Respecto de los **N° 2 y 3 del numeral III** se implementará dentro de 12 meses desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronunció sobre el acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496⁷.
3. El proceso de despacho de correos y comunicación a los consumidores por parte de Liberty comenzará a ejecutarse en los plazos señalados en las

⁷ Respecto de las medidas N°s 2 y 3 descritas en este párrafo, la auditoría deberá dar cuenta de las mejoras en las plataformas y su normal funcionamiento, durante 1 año contado desde el inicio de la implementación del Acuerdo en lo referente a estas medidas.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

letras A y B del numeral IV, conforme, además, a lo dispuesto en el **numeral VI** del presente acuerdo.

4. Liberty deberá entregar un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidos en el presente Acuerdo. El informe de auditoría deberá ser entregado al SERNAC en los plazos que se indican a continuación, contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

(i) 12 meses para la primera parte del Informe de Auditoría, que tendrá por objeto acreditar el cumplimiento de los compromisos adoptados en los N°s 1, 3, y 2.1 de este **numeral VIII**.

(ii) 24 meses para la segunda parte del Informe de Auditoría, que tendrá por objeto acreditar los compromisos establecido en el N° 2.2 de este **numeral VIII**.

5. De corresponder, Liberty deberá entregar también un informe interno complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente dentro del plazo de 1 mes contado el vencimiento del plazo contemplado en el **numeral XIV** que trata sobre el "Remanente".
6. El plazo de implementación de los términos del Acuerdo no podrá exceder del plazo de 24 meses contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Workflow y plataforma de consultas	Se implementará dentro de 12 meses.	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.
Fecha estimada de reparación	Se implementará dentro de 30 días.	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.
Pago Grupo 1, 2, 3 y 4 (costo del reclamo).	Según lo señalado en las letras A y B del numeral IV del presente Acuerdo.	



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

IX. 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 la Compañía.

Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejen que **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** ha dado cumplimiento de las actividades comprometidas en el **numeral III** relativo al cese de conducta⁸, así como también que se ha dado cumplimiento al pago de las compensaciones y restituciones a los Grupos singularizados en el **numeral II** del presente Acuerdo.

La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 1) Introducción y/o antecedentes.
- 2) Objetivos.
- 3) Alcances.
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría.
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo.
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados, acreditando los siguientes hechos:
 - a) Descripción del universo de consumidores beneficiados.
 - b) Verificación de las causales que dan lugar a las situaciones previstas en las letras a), b) y c) de la página 6 (que no forman parte de los grupos) correspondiente al **numeral IV** del presente acuerdo. Para ello se podrán aplicar procedimientos de muestreo estadístico que permitan realizar una revisión de la información de respaldo que verifique la exclusión de los siniestros.
 - c) Verificación de los montos de las compensaciones según los términos definidos en el **numeral IV** del presente acuerdo. Se considerarán en la revisión los grupos de consumidores definidos en el presente acuerdo, las fórmulas que determinan los montos a ser compensados, los plazos o fechas relevantes involucrados, los medios de pago, o cualquier otra característica relevante.

⁸ Respecto de la medida dispuesta en el numeral III-2 relativa a la implementación de la plataforma de gestión de siniestros, la auditoría deberá dar cuenta de su normal funcionamiento a lo menos a un año desde su inicio.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

d) Respecto de los mecanismos de pagos comprometidos en el acuerdo, cuando éste se realice a través de la emisión de vales vista u otro(s) medio(s) de pago en beneficio de los consumidores, se deberá verificar su disponibilización, las fechas y montos involucrados.

e) Determinación de los montos de dinero objeto de compensación, que no se hayan distribuido individualmente, y que sean susceptibles de formación de remanente, conforme al procedimiento.

f) Revisión del proceso de despacho de los correos electrónicos y cartas informativas comprometidas en el acuerdo.

g) Acreditar el cumplimiento de las actividades asociadas al Cese de Conducta que se señala en el **numeral III** del presente acuerdo, y que dicen relación con el compromiso de informar la estimación del plazo de reparación y los medios de verificación.

h) Respecto de la implementación y mejoras de la plataforma de gestión de siniestros, la auditoría deberá acreditar su cumplimiento y, además, su normal funcionamiento, a lo menos, un año desde el inicio de la implementación del Acuerdo.

8) Conclusiones.

9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acreditan la implementación del Acuerdo.

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.

El informe de auditoría externa deberá ser puesto a disposición del SERNAC en los plazos indicados en el N° 4 del **numeral VIII** de este acuerdo.

A su turno, la auditoría deberá además dar cuenta de la destrucción de la base de datos, en los términos definidos en el **numeral XVI** de este Acuerdo.

Al respecto, el SERNAC podrá requerir complementaciones y/o aclaraciones, si fuese el caso.

X. Alcance legal de la responsabilidad.

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

XI. 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 de Liberty, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° 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*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

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

XII. 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 **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, 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, Liberty procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo.

XIII. De la reserva de acciones individuales.

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, 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.

XIV. Del remanente.

En lo referente al remanente, aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 por lo que, **transcurridos 2 años** desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que se ejecuten, de cargo del proveedor, las acciones destinadas a la entrega efectiva de los montos en dinero que, en favor de los consumidores este instrumento ha establecido,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

podrá eventualmente, formarse un remanente con las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores.

En consecuencia, **el remanente se formará luego de transcurrido 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que el proveedor realice las acciones que permitan la entrega efectiva, de todas las cantidades en dinero establecidas en favor de los consumidores.**

Se hace presente que, durante el periodo de los 2 años previos a la formación del remanente, las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores, estarán bajo la custodia de un banco, bajo el formato de vale vistas, los que estarán a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo. Posteriormente, en lo demás se estará a las Normas contenidas en la Circular de Bancos 2494, Circular Financiera 865, que contiene la "Recopilación actualizada de normas". Agrega capítulos: 2-6 "Vales a la vista", 2-14 "certificados sobre intereses de depósitos y captaciones" y 13-31 "Liquidación de las cuentas de resultado en monedas extranjeras al cierre del ejercicio", y demás aplicables en la especie.

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 este. 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 **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** 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 Liberty, 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 **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, 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, **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** deberá 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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, la Compañía consiente expresamente incluir los datos e información que este Acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

XVII. 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 relativos al Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

XVIII. 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 acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, 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.

RESUELVO:

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

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 788 de fecha 26 de noviembre 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

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.

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 **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES 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

FSA/IVT/LSC

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