



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 789**

**SANTIAGO** 26 DE NOVIEMBRE 2020

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 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, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante Resolución Exenta N° 467, de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**4°.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

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

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por la Circular Interpretativa contenida en la Res. Exenta N° 432 de fecha 27 de junio del año 2019, y su modificación, publicada en nuestra web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 inciso 2° letra b) de la LPC.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°.** Que, el SERNAC en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., Rol Único Tributario 99.017.000-2**, representado legalmente por **don Sebastián Dabini**, con domicilio en **Av. Providencia N° 1760, Piso 4, comuna de Providencia, Región Metropolitana**, ha tomado conocimiento, mediante los reclamos ingresados en nuestras plataformas de atención de público, y la investigación realizada por el departamento especializado de este Servicio Público sobre el mercado de seguros automotrices, de eventuales incumplimientos a **los términos y condiciones de contratación de los citados seguros y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por la póliza de seguro automotriz**, y los eventuales incumplimientos a los **deberes de información respecto del plazo estimado para la reparación de los vehículos**. Las conductas descritas a lo largo de la presente Resolución se



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

habrían producido, según consta en antecedentes que obran en poder de este Servicio a lo menos, desde el año 2019 todo lo cual, constituye una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, de acuerdo a la normativa protectora de los derechos de los consumidores.

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, en particular los artículos, 3° inciso primero letras b) y e), 12 y 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496 y, demás normativa pertinente que dice relación con el consumidor.

En efecto, la demora significativa en la reparación de vehículos, cubiertos por la póliza de seguro automotriz contratada por los consumidores, constituye infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor asegurado la reparación del vehículo dentro de un *"plazo indispensable, según la naturaleza de la obligación y lo convenido en el contrato"*.

Del mismo modo, se configuraría una eventual infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, esto es, comete infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, el proveedor que, en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad o procedencia de este. Todo ello en armonía con lo dispuesto en el artículo 27 del DS. N° 1055, de 2012.

Asimismo, constituye infracción al derecho de información, consagrado en el artículo 3° inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, al no comunicar en forma clara y oportuna la estimación del plazo para la reparación del vehículo siniestrado, al consumidor.

Finalmente, y conforme lo establece el artículo 3 letra e) LPDC, ambas conductas infraccionales dan derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

**10°.** Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**11°.** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener la compensación o indemnización que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto en



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

### RESUELVO:

**1°. DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., Rol Único Tributario 99.017.000-2**, representado legalmente por **don Sebastián Dabini**, con domicilio en **Av. Providencia N° 1760, Piso 4, comuna de Providencia, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones y adopción de medidas de cese de la conducta.

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

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

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

**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**7°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución al proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A., Rol Único Tributario 99.017.000-2**, representado legalmente por **don Sebastián Dabini**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

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

IVT/LSC

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SD PVC - 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: 1946597-a73a34 en:

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