



## 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 SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 789/2020.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 444**

**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 **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, en adelante "**SURA**", 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, **SURA** oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

**4°.** Que, con fecha 21 de diciembre del 2020, el **SERNAC** con **SURA** 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° 176, 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 **SURA**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### **I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo**

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a los consumidores clientes del proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, en adelante e indistintamente "**SURA**", cuyos vehículos afectados por siniestros parciales con cobertura en la respectiva póliza hubieran permanecido en taller por más de 41 días desde su ingreso, en los términos que se señalan en los acápite siguientes y, asimismo, regula aquello relacionado a los deberes de información, todo, dentro del marco del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado en virtud de la Resolución Exenta N°789 de fecha 26 de noviembre de 2020.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del acuerdo que da cuenta la presente resolución son los que a continuación se expresan:

### **II. Consumidores beneficiados por el acuerdo y consideraciones efectuadas para cada Grupo.**

1.- Grupo 1: Consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas, por los daños denunciados y contenidos en la orden de reparación, 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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

en el taller por más de 41 días contados desde su ingreso. Quedan comprendidos en este grupo un total de 1.390 consumidores<sup>1</sup>.

2.- Grupo 2: Consumidores que serán compensados por concepto de **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, respecto de hechos materia del presente procedimiento voluntario colectivo que considera el periodo que va desde el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, conforme a lo establecido en el presente instrumento entre. Queda comprendido en este grupo un total de **59 consumidores**.

### **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 pudiese haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*"

#### **Al respecto:**

1. Relacionado con la conducta consistente en la circunstancia de que la información de la fecha estimada de reparación de los vehículos de los asegurados que presentaron denuncia de siniestro por daño parcial para los años 2019 y 2020, se encuentra dispersa entre los distintos canales de información, dificultando el levantamiento y centralización del dato en un solo repositorio, el proveedor, con el fin y propósito de cesar con la conducta anterior, implementará como mejora el desarrollo de una plataforma informática que permita capturar la fecha estimada de entrega que cada taller informe al asegurado, así como sus respectivas modificaciones; de manera tal que el asegurado, además de recibir la información por parte del taller, a través de sus propios canales, la reciba por parte de la aseguradora, a través de esta plataforma, pudiendo grabar o almacenar la comunicación recibida.
2. Además de lo anterior, se deja constancia que el proveedor, 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, el plazo estimado de reparación del vehículo.
  - b) La actividad de informar descrita anteriormente, implicará el despliegue de una conducta activa emanada del proveedor que cumpla con "poner en conocimiento" del asegurado el plazo mencionado en el numeral anterior.

---

<sup>1</sup> Rev. Página 4.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

c) La puesta en conocimiento por parte del proveedor, 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.

Sin perjuicio de que todas las actividades comprometidas en este acápite serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el **acápito IX** del presente instrumento, respecto de las medidas N° 1 descrita precedentemente, la auditoría deberá dar cuenta de las mejoras en la plataforma y su normal funcionamiento, una vez transcurrido 1 año contado desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo.

#### **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 por cada día de permanencia en el taller sobre los 41 días y hasta la fecha de salida del vehículo del taller respectivo, con un tope máximo en compensación de \$360.000 que corresponde a 90 días<sup>2</sup>.

La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$114.340.000 (ciento catorce millones trescientos cuarenta mil pesos moneda nacional de Chile)**.

2.- Grupo 2: A los consumidores que deberán ser compensados por concepto de **costo de reclamo**, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor de los comprendidos en el universo del grupo de consumidores definido en el número 1 anterior, 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, respecto de hechos materia del presente procedimiento voluntario colectivo que considera el periodo que va desde el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, conforme a lo establecido en el presente instrumento.

---

<sup>2</sup> 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 42 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, con un tope máximo de 90 días correspondiente a \$360.000. Es decir, el valor determinado de compensación podrá ser hasta los \$360.000 por siniestro.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$69.565 (sesenta y nueve mil quinientos sesenta y cinco pesos moneda nacional de Chile)**.

Para los efectos de la formación del grupo 1 antedicho no se consideraron los casos en que el tiempo prolongado de la reparación de los vehículos, tuvo como causa alguna de las situaciones siguientes<sup>3</sup>:

- a) Casos en que el tiempo prolongado en la reparación se debió a la indisponibilidad de repuestos en nuestro país para su correcta reparación y requirió su importación;
- b) Casos en que el vehículo siniestrado correspondía a una marca de difícil consecución de repuestos;
- c) Casos en que el proveedor haya compensado antes de esta fecha al asegurado por los mismos hechos materia del presente Procedimiento Voluntario Colectivo<sup>4</sup>.

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.

La compensación del grupo 1 es compatible con la compensación por costo del reclamo, en los casos que corresponda. Las compensaciones del grupo 1 son indistintamente de las que procedan por costo del reclamo.

Los montos definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este acuerdo y, en las oportunidades definidas en el **acápito VIII** del presente documento.

Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Grupos que comprende el presente acuerdo serán certificadas por los informes de auditoría descritos en el **acápito IX** de este instrumento.

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de **1.390 consumidores** y considera un monto total en pesos de **\$114.409.565 (ciento catorce millones cuatrocientos nueve mil quinientos sesenta y cinco pesos moneda nacional de Chile)**.

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

<b>GRUPO</b>	<b>N° de beneficiados</b>	<b>Cantidades a compensar</b>
Grupo 1	1.390	\$ 114.340.000
Grupo 2	59	\$ 69.565

### **Determinación del procedimiento de restitución de los Grupos del Acuerdo.**

<sup>3</sup> Se deja constancia que los documentos que justifican los literales a), b) y c) de este acápite, serán susceptibles de auditoría, conforme lo señala el Acápito IX de este instrumento.

<sup>4</sup> Se deja constancia que la empresa durante la tramitación del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, ha declarado que las compensaciones otorgadas previamente a los consumidores, no fueron inferiores a las establecidas en el presente procedimiento.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El pago de las compensaciones y costo del reclamo que se comprometen en el presente acuerdo se realizará, a costa de SURA, mediante Vale Vista bancario nominativo que quedará a disposición de cada beneficiario (titular de la respectiva póliza), en la sucursal del banco más cercana a su domicilio.

Se deja constancia que la empresa durante el presente procedimiento ha manifestado que cuenta con los datos suficientes de todos los consumidores beneficiados para emitir los correspondientes vales vista.

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. 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. 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.

Los vales vista, de esta manera, deberán estar disponibles para retiro o cobro de los consumidores en un banco de la plaza, por el plazo legal establecido al efecto, esto es 3 años, rigiendo al efecto las normas de las acreencias bancarias, estableciéndose así, el destino final de esos fondos.

### **Plan comunicacional respecto a los consumidores.**

1. SURA enviará correo electrónico a los consumidores beneficiarios de la compensación acordada informando de las condiciones del acuerdo, el monto a pagar, de la fecha de emisión del vale vista y su vigencia, banco y sucursal de éste donde lo debe retirar.
2. En el caso que alguno(s) de los correos electrónicos indicados en el número 1 anterior no llegue al destinatario, se remitirá comunicación con el mismo contenido precedentemente señalado a través de carta física remitida por correo tradicional.
3. En el caso que alguna(s) de la(s) carta(s) mencionada(s) en el número 2 anterior, sea devuelta por el servicio de correo, SURA realizará gestión de contactabilidad telefónica para verificar datos y reiterar la información pertinente.

### **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.*"

### **Al respecto:**

Es posible sostener, fundadamente, que el monto a compensar al universo de consumidores afectados, definidos en el presente acuerdo, es proporcional al eventual perjuicio incurrido, toda vez que el universo de posibles beneficiados, y los valores a pagar que se comprometen, han sido definidos sobre la base



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de parámetros objetivos comunes a los consumidores que conformarían el universo de beneficiarios, considerando el tipo y origen de la disconformidad.

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 acápite II precedente.**

En consecuencia, las 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 **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recibidas 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 compensará a los consumidores afectados.**

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*"

#### **Al respecto:**

- 1. De los correos electrónicos o cartas.** El texto de las comunicaciones que **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** despache a los consumidores para informar sobre los términos del acuerdo, deberán ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC, previo envío oportuno de propuesta de redacción por parte del proveedor al SERNAC y sólo podrá contener la información relacionada 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, **SEGUROS**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**GENERALES SURAMERICANA S.A.** enviará una carta informativa vía correo privado con seguimiento, a los domicilios de los consumidores y/o, por 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 hábiles administrativos** 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 el costo del reclamo, es decir, el proceso de emisión de los vales vista, relativo a los grupos 1 y 2 singularizados en el **acápito II** comenzará a realizarse a partir de los 60 días siguientes contados desde la última publicación del extracto de la resolución judicial firme y ejecutoriada que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496. El proceso de emisión de los vales vista se extenderá máximo por 30 días.
2. Las medidas de cese de la conducta referidas a:
  - a) N° 1 del **acápito III** comenzará a implementarse dentro de 180 días desde la última publicación del extracto de la resolución judicial.
  - b) N° 2 del **acápito III** comenzará a implementarse dentro de 30 días desde el vencimiento del plazo para efectuar reserva por parte de los consumidores conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
3. El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor comenzará a ejecutarse dentro de los 30 días siguientes contados desde la última publicación del extracto de la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.
4. El proveedor 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) 24 meses para la primera parte del Informe de Auditoría, que tendrá por objeto acreditar el cumplimiento de los compromisos adoptados en el N° 2 letra a) del **acápito VIII**.
  - (ii) 12 meses para la segunda parte del Informe de Auditoría, que tendrá por objeto acreditar los compromisos establecido en el N° 1, 2 letra b) y 3 de este **acápito VIII**.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- De corresponder, **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** deberá entregar también un informe interno complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente, si lo hubiere, dentro del plazo de 1 mes contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "Remanente".
- El plazo de implementación integral 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
Plataforma informática	180 días	Desde la última publicación del extracto de la resolución que emita el Tribunal conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Información estimada de fecha de reparación	30 días	Desde el vencimiento del plazo para efectuar reserva por parte de los consumidores conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Pago Grupo 1	60 días	Desde la última publicación del extracto de la resolución que emita el Tribunal conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Pago Grupo 2	60 días	Desde la última publicación del extracto de la resolución que emita el Tribunal conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

### **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 el proveedor.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 la página 5 letras a), b) y c) (que no forman parte de los grupos) en virtud de las causales señaladas en el Acápite 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 **acápite 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.
  - d) Respecto de los mecanismos de pagos comprometidos en el acuerdo, a través de la emisión de vales vista en beneficio de los consumidores, se deberá verificar su disponibilización, las fechas y montos involucrados.
  - e) Si correspondiere, la 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 señalan en el **acápite III** del presente acuerdo, y que dicen relación con el compromiso de informar el plazo estimado de reparación y los medios de verificación.
  - h) Respecto del desarrollo de la plataforma informática, la auditoría deberá acreditar su cumplimiento y, además, su normal funcionamiento una vez transcurrido, 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 acrediten 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.

La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC en los plazos indicados en el número 4 del **acápite VIII** de este acuerdo. A su turno, la auditoría deberá además dar cuenta de la destrucción de la base de datos



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

proporcionada por SERNAC, en los términos definidos en el **acápito 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 el proveedor *“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 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 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.”*

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

### **XII. De las publicaciones del acuerdo.**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º 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 **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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 del extracto en el sitio web institucional de este servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

el proveedor 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, podrá eventualmente, formarse un remanente con las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores, para el caso de no haber sido posible la emisión de vales vista por cualquier causa, en los términos del Acápite IV del presente instrumento.

Se hace presente que durante el periodo de los 2 años previos a la formación del remanente, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores para los casos donde no haya sido posible la emisión de vales vista por cualquier causa, en los términos del Acápite IV del presente instrumento, y tenerlas 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, si correspondiere, el proveedor deberá enterar las cantidades precedentemente identificadas, al fondo concursable del artículo 11 bis todo, en estricta armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 que dispone: "Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis".

### **XV. Del incumplimiento del acuerdo.**

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.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.**

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos SERNAC a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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 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 **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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 proporcionada por SERNAC para los fines que da cuenta este acápite, **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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 a realizar respecto del respectivo acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está inspirado por el principio de publicidad. En este orden de ideas, el proveedor ha consentido expresamente en incluir los datos e información que este acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

### **XVIII. 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.

### **XIX. 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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 789 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 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.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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 **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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.