



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 704

SANTIAGO, 17 DE AGOSTO 2022

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 84/2022.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el 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; la Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; 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 (en adelante, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC"), es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso.

2° - Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3° - Que, con fecha **2 de febrero de 2022**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N° 84** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, en adelante e indistintamente "SURA" o "el proveedor", a fin de solucionar a través de esta acción de protección, los eventuales incumplimientos por parte del proveedor relacionados con la implementación y cumplimiento de la Ley N° 21.170 que *"Modifica el tratamiento de las Penas de los delitos de robo y receptación de Vehículos Motorizados o de los bienes que se encuentran al Interior de éstos, y establece las medidas que indica"*, vigente a partir del 26 de julio de 2019, en particular respecto de su artículo 4°, que dispone: *"En la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, las aseguradoras incluirán, sin cobro adicional, la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo"*.

En concreto, el SERNAC detectó que la compañía de **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** no habría dado cumplimiento a la obligación de entregar los dispositivos GPS a los consumidores, en la forma y oportunidad que mandata la normativa antes transcrita, esto es, al momento de la contratación o renovación de las pólizas de seguros para vehículos motorizados que ha comercializado a partir de la entrada en vigencia de la citada ley, como se señala en el párrafo precedente.

Lo anterior es, sin perjuicio de los demás incumplimientos descritos en la resolución de inicio antes individualizada, y de los argumentos de derecho que la fundamentan que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos, todo lo cual constituiría una afectación al interés colectivo y difuso de los consumidores, conforme a la Ley N° 19.496.

4° - Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con **fecha 23 de febrero de 2022**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5° - Que, con fecha **7 de marzo de 2022**, el **SERNAC** y **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

6° - Que, mediante **Resolución Exenta N° 448 del 16 de mayo de 2022** de este origen, se prorrogó a solicitud del proveedor y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

19.496, por tres meses, contados desde el vencimiento del plazo original, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

7° - Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo y dentro del marco de la negociación, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC recepcionó los antecedentes requeridos y las propuestas de solución formuladas por el proveedor, siendo la última, aquella recibida con fecha **12 de agosto de 2022**. Las referidas propuestas de solución fueron, todas y cada una de ellas, analizadas en su mérito por el SERNAC, en particular, sobre la base de los principios contemplados en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496 y en el artículo 1° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores y, en ese mismo orden de ideas, sobre la base del mandato que el legislador dispuso expresamente en el artículo 54 P de la misma Ley.

8° - Que, en consideración a lo antes señalado, los elementos que, en el particular, deben necesariamente integrar la propuesta de solución, fueron expresamente representados y trasladados por el SERNAC al proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, haciéndole presente la necesidad de ajustar determinados conceptos como, también, ciertos elementos asociados a la estructura del modelo compensatorio presente en su propuesta de solución, instando- en definitiva- a que aquella lograra satisfacer criterios objetivos y, asimismo, estuviera basada en los principios fundantes de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, tales como, el de universalidad, proporcionalidad, indemnidad del consumidor, entre otros.

9° - Que, en ese sentido, se requirió al proveedor, entre otros aspectos, que la propuesta de solución alcanzara al **universo total** de consumidores afectados; que incorporara los montos y mecanismos de cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones que resultaren procedentes por cada uno de los consumidores afectados; que la solución fuera proporcional al daño; y finalmente, que estuviera basada en elementos objetivos; todo ello, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y a la necesidad de que la solución que se alcance en virtud de un Procedimiento Voluntario Colectivo asegure la condición de ser "*completa*", además, de expedita y transparente a la luz de la finalidad que se persigue por medio de esta herramienta de protección.

10° - Que, si bien la última propuesta de solución formulada por **SURA** hace referencia, nominalmente, a una propuesta de compromiso sobre la forma en que se harán efectivos los términos de un eventual acuerdo, y el procedimiento por medio del cual el proveedor





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

indemnizará a los consumidores afectados, no es menos cierto que, en lo que respecta al fondo, el acceso por parte de los consumidores a dicha indemnización se encuentra limitada y condicionada, únicamente, a aquellos consumidores que cumplan con determinados requisitos - también impuestos- por el proveedor en la misma propuesta. En ese sentido, y *a contrario sensu*, los consumidores que no cumplan con aquellos requisitos establecidos para acceder a la solución, no recibirán compensación e indemnización alguna, todo lo cual, importaría una vulneración no sólo al derecho a la indemnidad patrimonial del consumidor, sino también, a lo menos, al derecho a la libre elección que consagra el artículo 3° inciso 1°, letras a) y e) de la Ley N° 19.496, lo que no resulta susceptible de aceptar en esta sede administrativa considerando que, para este órgano del estado, la solución económica en el presente procedimiento, debe necesariamente alcanzar a todos los consumidores que se vieron afectados por los hechos y conductas identificadas, precisamente, en la resolución de inicio que motivó la aplicación de esta herramienta de protección.

11° - Que, para este órgano del Estado, y conforme a la legalidad vigente, resultan ser aspectos de relevancia que deben ser considerados para motivar la decisión que se contiene en el presente acto administrativo, aquello señalado en los considerandos 8°, 9° y 10° de la presente resolución. Especialmente, debido a que, como se ha señalado, en primer lugar, la solución debe alcanzar a todos los consumidores afectados por los hechos materia del presente Procedimiento, sin restricciones ni limitaciones que condicionen el ejercicio del derecho a la indemnidad patrimonial que les asiste, derecho, por lo demás, irrenunciable conforme lo previenen los artículos 3° inciso 1° letra e) y 4°, ambos de la Ley N° 19.496. En segundo lugar, la solución que se logre en el marco de un Procedimiento de estas características debe, en su dimensión económica, contemplar no sólo los montos compensatorios que resulten procedentes sino que, además, resulta forzoso que tales ítemes indemnizatorios y/o restitutorios alcancen efectivamente a cada uno de los consumidores que conforman el universo - afectado por la conducta del proveedor- y por ende, beneficiado en el marco del mismo. Única manera de satisfacer y cumplir con las exigencias legales que aquí incumben y que, en la última propuesta de solución formulada por **SURA** no se encuentran presentes.

12° - Que, en consecuencia, la última propuesta de solución formulada por el proveedor resulta ser del todo insuficiente, tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo, en tanto no logra abordar íntegramente en la misma, los hechos y materia objeto del Procedimiento en cuestión a la luz de los criterios y principios latamente explicitados.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

13° - Que, en consideración a todo lo expuesto precedentemente, no resulta posible aceptar los términos de la propuesta definitiva de solución ofrecida por el proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, pues aceptar la referida propuesta implicaría, por una parte, dejar impedido a este Servicio Público de proceder conforme con su mandato legal, con responsabilidad, eficacia y eficiencia, logrando una solución que beneficie adecuadamente a los consumidores y por otra, distanciarse, evidentemente, del cumplimiento de los principios y consideraciones establecidas por el legislador para garantizar, en términos reales, la protección de los intereses de los consumidores que han resultado afectados por la conducta que impulsó la gestión administrativa y extrajudicial de esta Agencia Pública.

14° -Que, el inciso final del artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone "***Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término***". Asimismo, el Decreto N° 56 que aprobó el antes citado Reglamento, establece en su artículo 16 N° 2 letra a) "***El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:***

2.- Término fracasado: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley 19.496 (...)".

15° - Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo prorrogado de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, no se ha arribado a un Acuerdo con el proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, según lo previene la norma antes citada.

16° -En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 84 de fecha 2 de febrero de 2022** con el proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, circunstancia que se certifica





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la Ley N° 19.496.

2. TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, mediante correo electrónico, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

DAG/fsa/ivt

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Gabinete
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación
- SD de 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: 2138230-ee7135 en:

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

