

## EXTRACTO

### **RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.**

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-241-2023 del 1° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 22 de septiembre de 2023, notificada al solicitante con misma fecha, en observancia de lo establecido en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 y, luego de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 54 P del mismo cuerpo legal, se aprobó judicialmente el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A. (en adelante “ZURICH”) en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores aperturado mediante la Resolución Exenta N° 71 del SERNAC de fecha 07 de enero de 2023, el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 532 del SERNAC de fecha 14 de agosto de 2023, produciendo, con ello, efecto erga omnes. En general, los términos del acuerdo contenido en la citada Resolución Exenta N° 532 del SERNAC, son los siguientes: **I. Consumidores comprendidos en el acuerdo:** El acuerdo, beneficiará a los consumidores, esto es, clientes y exclientes de ZURICH, que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados, no hayan recibido un dispositivo GPS o lo hayan recibido con retardo en el periodo que va entre la fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019, hasta el 1° de diciembre de 2022. Lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la normativa citada, y sin perjuicio de las demás normas de la Ley N° 19.496 aplicables al caso. Se deja constancia que, la conformación del universo de consumidores beneficiados no considera a aquellos consumidores cuyas pólizas fueron canceladas por no pago de ninguna prima. Para estos efectos, entiéndase por “canceladas” la resolución del contrato. **II. Del cese de la conducta:** ZURICH se compromete a implementar las siguientes acciones: 1. Reemplazará los textos o glosa informativa contenidos en la propuesta del seguro y en el condicionado particular de la póliza, en la forma y los términos que indica la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo; 2. Mejorará el sistema de registro y almacenamiento de la voluntad expresada por los asegurados; 3. Modificará el script de atención de llamadas del call center de la Compañía; 4. Modificará la página web de ZURICH, para que la información sobre la Ley N°21.170 se incluya de manera destacada; 5. Modificará el flujo de contratación del seguro en el sitio web de ZURICH; 6. Incorporará información sobre la Ley N°21.170 en el proceso de contratación mediante el canal de corredores que utilizan la plataforma de ZURICH; 7. Ajustará, para las nuevas contrataciones, la cláusula contenida en las pólizas de seguros para vehículos motorizados que suscriben los consumidores y ZURICH; 8. Renunciará al derecho a reclamar la restitución de los dispositivos GPS entregados a los clientes en comodato; y 9. Informará oportuna y adecuadamente, a través de los distintos canales de comunicación de que dispone, en qué sucursales y/o locales entregará el dispositivo GPS. **III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados: A. Determinación de los Grupos y Subgrupos del presente acuerdo y compensaciones: Grupo N°1:** Comprende a aquellos clientes y exclientes de ZURICH que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26 de julio de 2019 (fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170) hasta el 1° de diciembre de 2022 que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en el acápite V de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS, en los términos del artículo 4° de la Ley N°21.170. Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las

siguientes dos alternativas compensatorias: 1. Entrega de una suma de dinero que contempla una base inicial de \$1.000, aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación de la póliza y hasta el 1° de diciembre de 2022, con tope total en \$3.500-. 2. Bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de ZURICH. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral 1.- anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento). **Grupo N° 2:** Comprende a aquellos clientes y exclientes de ZURICH que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26 de julio de 2019 (fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170) hasta el 1° de diciembre de 2022 que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en el acápite V de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, opten por posponer la recepción del dispositivo GPS a que tiene derecho en los términos del artículo 4° de la Ley 21.170. Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes 2 alternativas compensatorias: 1. Entrega de una suma de dinero que contempla una base inicial de \$1.000, aplicando un modelo escalonado de \$1.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación de la póliza y hasta el 1° de diciembre de 2022, con tope total en \$3.500-. 2. Bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de ZURICH. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral 1.- anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento). **Grupo N°3:** Comprende a aquellos clientes y exclientes de ZURICH que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26 de julio de 2019 (fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170) hasta el 1° de diciembre de 2022 que, no habiendo recibido dispositivo GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período. En el Grupo N°3 se distinguen los siguientes subgrupos: **Subgrupo 3.1:** Constituido por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en el acápite V de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS, en los términos del artículo 4° de la Ley N°21.170. Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes dos alternativas compensatorias: 1. Entrega de una suma de dinero que contempla una base inicial de \$2.000 aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación de la póliza y hasta el 1° de diciembre de 2022, con tope total en \$7.000-. 2. Bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de ZURICH. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral 1.- anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento). **Subgrupo 3.2:** Constituidos por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en el acápite V de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, opten por posponer la recepción de dispositivo GPS al que tienen derecho de conformidad al artículo 4° de la Ley N°21.170. Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes dos alternativas compensatorias: 1. Entrega de una suma de dinero que contempla una base inicial de \$2.000 aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de contratación o renovación de la póliza y hasta el 1° de diciembre de 2022, con tope total en \$7.000-. 2. Bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de ZURICH. Para estos efectos, se aplicará un descuento

equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral 1.- anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento). **Grupo N°4:** Comprende a aquellos clientes y exclientes de ZURICH que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26 de julio de 2019 (fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170), hasta el 1° de diciembre de 2022 que, recibieron el dispositivo GPS con “retardo”, hayan o no sufrido el robo de su vehículo durante dicho período. La compensación económica consiste en la entrega de \$1.000. Las compensaciones descritas en este acápite III-A de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, para cada uno de los Grupos 1, 2 y 3, los Subgrupos 3.1 y 3.2 y el Grupo 4, no son acumulativas. **B.- Costo de reclamo:** ZURICH compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el acuerdo contenido en la citada Resolución Exenta, entre el 26 de julio de 2019 y el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496. Se deja constancia que las compensaciones descritas en el acápite III-A de la Resolución Exenta que contiene el acuerdo, son compatibles con la compensación por costo del reclamo, si ésta procede. El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber: a) 0,022 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal call center; b) 0,022 UTM: para reclamos realizados por canal web; y c) 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. En consecuencia, el acuerdo objeto del referido Voluntario Colectivo beneficia a un total referencial de 226.387 consumidores, que corresponde a un aproximado de 248.697 pólizas vigentes y no vigentes, y considera un monto referencial en pesos de: **1.** En el supuesto que todos los consumidores de los Grupos 1, 2 y 3, Subgrupo 3.1. y 3.2., optaran por la “Entrega de una suma de dinero”, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$ 631.792.500, que corresponde a un aproximado de 226.387 consumidores y 248.697 pólizas vigentes y no vigentes que comprende el referido acuerdo. **2.** En el supuesto que todos los consumidores de los Grupos 1, 2 y 3, Subgrupo 3.1. y 3.2. optaran por la “Bonificación asociada al RUT de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)”, que considera el incremento en un 20% sobre el monto aplicando el modelo escalonado, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$758.151.000, que corresponde a un aproximado de 226.387 consumidores y 248.697 pólizas vigentes y no vigentes que comprende el referido acuerdo. **3.** Respecto al Grupo 4, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$27.000 (veintisiete mil pesos) que corresponde a un aproximado de 27 consumidores y 27 pólizas vigentes y no vigentes que comprende el referido acuerdo. **4.** Respecto del concepto del costo de reclamo, el número de consumidores que lo integran es de 77, y la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$107.059 (ciento siete mil cincuenta y nueve pesos). Todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de consumidores mencionados en el presente instrumento para cada Grupo y Subgrupo mencionado, son referenciales según lo informado por ZURICH a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En todo caso, el proveedor declara que el cálculo referencial, en la etapa de implementación del Acuerdo, no podrá sufrir ajustes a la baja. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo de referencia, las medidas de cese de conducta, las compensaciones que, para la citada sede administrativa se han estimado precedentes en favor de los consumidores y, finalmente, los mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades comprometidas por el proveedor, en el marco del referido acuerdo, resultan ser proporcionales y adecuadas para el

logro de los objetivos propuestos para aquel. A mayor abundamiento, se cumple en la especie con los estándares de universalidad e indemnidad por cuanto, de acuerdo con los criterios definidos objetivamente, alcanza a los consumidores afectados, según lo establecido en el acápite III de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. Así, el modelo compensatorio dispuesto particularmente para la citada sede administrativa y, por tanto, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos tanto en lo relativo al cese de conducta como, en el cálculo y determinación de las compensaciones.

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

**A.- De la campaña de contactabilidad para la entrega de dispositivos GPS y demás medidas aplicables:** El proceso compensatorio se iniciará con una “campaña de contactabilidad” para la entrega de dispositivos GPS, la que estará dirigida a los consumidores beneficiados por el citado acuerdo -con email registrado- de conformidad a lo señalado en el acápite I de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. Adicionalmente, ZURICH enviará una comunicación a los terceros que comercializan sus seguros, para que estos, a su vez, envíen a los emails que tengan registrados, esta misma comunicación, en las mismas oportunidades y términos aquí señalados. El objetivo de la “campaña de contactabilidad” es informar a los consumidores comprendidos en el presente Acuerdo acerca del derecho a solicitar el dispositivo GPS en los términos del artículo 4° de la Ley N°21.170. En el marco de la campaña descrita anteriormente, ZURICH compromete las siguientes actividades:

1. El envío de correos electrónicos con el objeto de informar: (i) la solución alcanzada en el presente procedimiento; (ii) el derecho de recibir el dispositivo GPS y, especialmente, informar respecto de los términos de la entrega del mismo; (iii) cómo incorporar y/o actualizar en la página web de ZURICH los datos necesarios para hacer efectiva las opciones de compensación a que se hace referencia el acápite III de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, y (iv) el proceso de pago de la opción compensatoria que elija el consumidor, de acuerdo a lo que se señala en el presente acápite de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo; y
2. Adicionalmente, continuará proporcionando información sobre la Ley N°21.170 incluyendo un enlace al Formulario web, a través de: (i) el correo electrónico de bienvenida; y (ii) el correo electrónico que se envía al consumidor al momento de la renovación de la póliza.

**B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo:** Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en este instrumento serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

**C.- Determinación del procedimiento para la implementación y pago de las compensaciones comprometidas para los distintos Grupos y Subgrupos definidos en el presente Acuerdo:** La implementación y pago de las compensaciones comprometidas para los distintos Grupos y Subgrupos de consumidores comprendidos en el presente Acuerdo se realizará de conformidad a lo que se indica a continuación:

1. Los consumidores beneficiados por el citado acuerdo podrán ingresar al minisitio referido en el acápite II.4.d), y elegir alguna de las alternativas referidas en el acápite III, ambos de la Resolución Exenta que contiene el acuerdo.
2. Tratándose de consumidores que elijan la alternativa compensatoria “Entrega de una suma de dinero”, el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria. Para estos efectos, los consumidores beneficiados que elijan esta alternativa compensatoria deberán ingresar, en el formulario dispuesto en el minisitio referido en el acápite II.4.d) de la Resolución Exenta que contiene el acuerdo, los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia. El pago se realizará dentro del plazo de dos meses contados desde que el consumidor haya elegido esta opción, e ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.
3. Tratándose de consumidores que elijan la alternativa compensatoria “Bonificación asociada al RUT de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales

(SOAP)” para vehículos motorizados ofrecido en sitio web de ZURICH, el pago se hará efectivo a través de la entrega al consumidor beneficiado de un cupón de descuento. Para estos efectos, ZURICH habilitará un sistema de entrega de cupones de descuento en el minisitio referido en el acápite II.4.d) de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. El pago se hará efectivo entonces a través de la entrega al consumidor beneficiado de un cupón de descuento, el que se podrá utilizar en la contratación del SOAP correspondiente al año 2024 o el año 2025. **4.** Tratándose de la compensación por “Retardo en la entrega del dispositivo GPS” (correspondiente al Grupo 4), el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria. Para estos efectos, ZURICH incluirá en los Emails a los consumidores de este Grupo un apartado informándoles que pueden solicitar esta compensación ingresando al minisitio referido en el acápite II.4.d) de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, y completando el formulario dispuesto al efecto con los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia. El pago se realizará dentro del plazo de dos meses, contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia. **5.** Tratándose de la compensación por “Costo del reclamo”, el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria. Para estos efectos, ZURICH enviará a los consumidores beneficiados un email informándoles que pueden solicitar esta compensación ingresando al minisitio referido en el acápite II.4.d) de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, y completando el formulario dispuesto al efecto con los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia. El pago se realizará dentro del plazo de dos meses, contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia. **VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal:** La etapa de implementación del citado acuerdo comenzará transcurridos 35 días corridos, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. **VIII. De la acreditación de la implementación del acuerdo:** **1.** La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del citado acuerdo se realizará a través de Informe de auditoría externa que será presentado por ZURICH al SERNAC de conformidad a lo señalado en el presente acápite y, en el plazo señalado en el acápite VII de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. **2.** El informe de auditoría externa deberá acreditar el cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del citado acuerdo, a saber, todas las actividades comprometidas en lo relativo al cese de conducta, conforme a lo establecido en el acápite II, así como también haber dado cumplimiento a las actividades asociadas a la “campaña de contactabilidad”, conforme a lo señalado en la acápite V, y del pago de las compensaciones a los Grupos y Subgrupos singularizados en el acápite III, todos de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo; entre otros. Téngase presente las demás disposiciones contenidas en el citado acuerdo. Mayores antecedentes sobre el acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 532 de fecha 14 de agosto de 2023, acompañada en autos, se encuentran disponibles en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl). Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. La Secretaria.



033524162028

