

Extracto Avenimiento SERNAC con Seguros Generales Suramericana S.A. Causa rol C – 1911 –2023 4° Juzgado Civil de Santiago

En procedimiento especial para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores contemplado en la Ley 19.496 ("LPDC"), caratulado "SERNAC con SURA.", Rol C-1911-2023, seguido ante el 4° Juzgado Civil de Santiago (el "Juicio"), por resolución de fecha 11 de abril de 2025 se aprobó el acuerdo alcanzado entre las partes (el "Acuerdo"). De conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 A de la LPDC, se extracta lo siguiente:

I. Antecedentes.

La demanda que dio origen a este procedimiento fue interpuesta el 6 de febrero de 2023 por el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Andrés Herrera Troncoso, abogado, cédula de identidad N°11.477.813-3, ambos domiciliados en calle Agustinas N° 1336, piso 3°, comuna y ciudad de Santiago, en contra de Seguros Generales Suramericana S.A. ("SURA" y, conjuntamente con el SERNAC, las "Partes"), RUT N° 99.017.000-2, representada por su gerente general, don Gustavo Espósito, ingeniero mecánico, cédula de identidad N°23.876.759-8, ambos domiciliados en Av. Providencia N° 1760, piso 4, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, y declarada admisible mediante resolución de 24 de febrero de 2023.

Los hechos que motivaron la discusión y, en consecuencia, el Acuerdo, dicen relación con la entrada en vigencia de la Ley N°21.170, publicada en el Diario Oficial el 26 de julio de 2019 ("Ley Antiportonazos") y lo dispuesto en su artículo 4. En particular, SERNAC alegó, en su demanda, conductas que significaban una infracción a las normas de la LPDC, en relación con dicho artículo, respecto a la entrega de dispositivo GPS a consumidores que contrataron o renovaron pólizas de seguro para vehículos motorizados con SURA. Por su parte, esta última contestó la demanda del SERNAC solicitando al tribunal su íntegro rechazo.

El 7 de abril de 2025, las Partes alcanzaron un avenimiento para poner término al Juicio, en los siguientes términos:

II. Contenido del Acuerdo

A. Consumidores comprendidos en el Acuerdo

El Acuerdo beneficiará a los consumidores, esto es, clientes y exclientes de SURA 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 Antiportonazos, es decir, el 26 de julio de 2019, hasta el 1 de diciembre de 2022.

B. Del caso de conducta

En virtud del Acuerdo, SURA se compromete a dar cumplimiento a su obligación de entregar un dispositivo GPS, sin cobro adicional, en los términos señalados en el artículo 4° de la Ley Antiportonazos, además, de robustecer sus sistemas de información y establecer mecanismos transparentes para asegurar la recepción del dispositivo por parte de los consumidores.

En particular, SURA se compromete a implementar las siguientes acciones: (1) incorporar una glosa informativa tanto en las pólizas nuevas como en las renovaciones sobre el derecho que confiere a los asegurados el artículo 4 de la "Ley Antiportonazos"; (2) mejorar su sistema de registro y almacenamiento de los formularios completados por parte de los asegurados al ejercer su derecho contemplado en el artículo 4 de la "Ley Antiportonazos"; (3) modificar el script de atención de llamadas del call center de SURA; (4) modificar la página web de SURA, para que la información sobre la "Ley Antiportonazos" se incluya de manera destacada (esta modificación considera la inclusión de una sección de "Ley Antiportonazos" y el desarrollo de un landing page o "minisitio" con información sobre dicha ley); (5) incorporar una glosa informativa en la sección de preguntas frecuentes de la página web de SURA respecto de los requisitos que se deben cumplir para solicitar un dispositivo GPS; (6) enviar correos electrónicos al momento de contratación y renovación de las pólizas, que contendrán información referida al derecho que le asiste al cliente a solicitar un dispositivo GPS, sin costo, y a la forma en que el cliente puede acceder al formulario de solicitud del dispositivo; (7) reemplazar, en las nuevas contrataciones, la cláusula contenida en las pólizas de seguros motorizados que suscriban los consumidores y SURA referida a la "Ley Antiportonazos" por una nueva, aplicarla a las futuras pólizas de seguros para vehículos motorizados, e informar sobre ella y su aplicación a los consumidores que hayan contratado o renovado pólizas de seguro para vehículo motorizados, con anterioridad a la implementación del Acuerdo, y que se encuentren vigentes; e (8) informar las sucursales disponibles de retiro de los dispositivos GPS más cercanos al domicilio de los consumidores.

C. De la campaña de contactabilidad para la entrega de dispositivos GPS y demás medidas aplicables

(i) El proceso compensatorio se iniciará con una "campaña de contactabilidad" para la entrega de dispositivos GPS, la que estará dirigida a todos y cada uno de los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, con el objetivo de entregar el dispositivo GPS a que tiene derecho el consumidor, en los términos del artículo 4° de la Ley N°21.170.

En el contexto de dicha campaña y para los efectos de materializar la entrega del dispositivo GPS a los consumidores, SURA informará y disponibilizará a cada consumidor, sin cobro adicional, un dispositivo GPS por vehículo asegurado salvo, respecto de aquellos consumidores que deseen posponer su recepción, conservando siempre el proveedor su obligación de mantener disponible el dispositivo para el asegurado durante la vigencia de la póliza respectiva- tratándose de clientes vigentes- o, dentro del plazo establecido para la implementación integral del presente Acuerdo- tratándose de ex clientes-

(ii) En el marco de la campaña descrita anteriormente, el proveedor compromete las siguientes actividades: (a) El envío de correos electrónicos, en a lo menos en 3 oportunidades distintas, con el objeto de: (1°) informar la solución alcanzada en el presente procedimiento; (2°) informar el derecho de recibir el dispositivo GPS, especialmente, informar respecto de los términos de la entrega del mismo; (3°) informar sobre cómo incorporar y/o actualizar en la página web de SURA los datos necesarios para hacer efectiva las opciones de compensación e (4°) informar y coordinar sobre el proceso de pago de la opción compensatoria que elija el consumidor.

En aquellos casos en que no se cuente con la información de contacto directa de éstos, la comunicación se dirigirá al intermediario a través del cual hayan contratado su póliza, para los efectos de proceder en conformidad a lo descrito precedentemente, en el presente numeral.

(b) Adicionalmente, continuará proporcionando información sobre la Ley N°21.170 que incluirá un enlace al formulario web, a través de: (1°) Correo electrónico de bienvenida y (2°) Correo electrónico que se envía al consumidor al momento de la renovación de la póliza.

D. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados

(1) Determinación de grupos y subgrupos del Acuerdo y compensaciones: Grupo 1: comprende a aquellos clientes y exclientes de SURA que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26 de julio de 2019 hasta el 1 de diciembre de 2022 que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho periodo y que, en virtud de la

campaña de contactabilidad antes referida, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS, en los términos del artículo 4° de la Ley "Antiportonazos". Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes dos alternativas compensatorias: (i) Entrega de una suma de dinero que contempla una base inicial de \$2.000, 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 \$4.800; o (ii) 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 SURA. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral (i) anterior, más un incremento de un 20%, siempre con un tope total en \$4.800. Grupo 2: Comprende a aquellos clientes y exclientes de SURA que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26 de julio de 2019 hasta el 1 de diciembre de 2022 que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho periodo y que, en virtud de la campaña de contactabilidad antes referida, opten por posponer la recepción del dispositivo GPS a que tiene derecho en los términos del artículo 4° de la Ley Antiportonazos. Junto con elegir esta opción, y en el mismo acto, podrán además elegir una de las siguientes dos alternativas compensatorias: (i) entrega de una suma de dinero que contempla una base inicial de \$2.000, 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 \$4.800; o (ii) bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del SOAP para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de SURA. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral (i) anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento), siempre con un tope total en \$4.800. Grupo 3: Comprende a aquellos clientes y exclientes de SURA que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26 de julio de 2019 hasta el 1 de diciembre de 2022 que, no habiendo recibido dispositivo GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho periodo (entiéndase desde la primera contratación o renovación a la entrada en vigencia de la "Ley Antiportonazos". En el Grupo 3 se distinguen los siguientes subgrupos: Grupo 3.1: constituido por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS, en los términos del artículo 4° de la "Ley Antiportonazos"; y Grupo 3.2: constituido por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida precedentemente, opten por posponer la recepción de dispositivo GPS al que tienen derecho de conformidad al artículo 4° de la "Ley Antiportonazos". Junto con optar por recibir el dispositivo GPS o posponer su recepción, y en el mismo acto, los consumidores pertenecientes a ambos subgrupos podrán además elegir una de las siguientes dos alternativas compensatorias: (i) entrega de una suma de dinero que contempla una base inicial de \$4.000, 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 \$9.600; o (ii) bonificación -asociada al RUT del beneficiario- en el precio del SOAP para vehículos motorizados ofrecido en el sitio web de SURA. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente al monto calculado mediante el modelo escalonado referido en el numeral (i) anterior, más un incremento de un 20% (veinte por ciento), siempre con un tope total en \$9.600. Grupo 4: comprende a aquellos clientes y exclientes de SURA que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26 de julio de 2019, 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 periodo. La compensación económica consiste en la entrega de \$4.800.

Para efectos de la determinación de los montos compensatorios que aplicarán a cada uno de los consumidores beneficiados por el Acuerdo (Grupos N°1, N°2, N°3 y N°4) no se considerará el tiempo que media entre el 18 de marzo de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, ambas fechas inclusive.

(2) Costo del reclamo: SURA compensará a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC -ya sea de manera presencial, como por vía web o telefónica- con ocasión de los hechos descritos precedentemente, entre el 26 de julio de 2019 y el 1 de diciembre de 2022. El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo corresponderá a 0,23 UTM, con independencia de si el reclamo se efectuó de forma presencial, a través del canal web o por vía telefónica.

(3) Plazo para optar por alguna de las alternativas ofrecidas: Los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo podrán ingresar en la plataforma de implementación y elegir alguna de las alternativas referidas precedentemente. El plazo para elegir será de seis meses contados desde la recepción del primer email que enviará SURA en virtud de la campaña de contactabilidad. Tratándose de consumidores que elijan la alternativa compensatoria consistente en la entrega de una suma de dinero, el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria 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. Por otra parte, tratándose de consumidores que elijan la alternativa compensatoria de bonificación asociada al RUT de beneficiario en el SOAP para vehículos motorizados ofrecido en sitio web de SURA, el pago se hará efectivo a través de la entrega al consumidor beneficiado de un cupón o código de descuento el que se podrá utilizar en la contratación del SOAP correspondiente al año 2025, 2026, o 2027 (hasta marzo de 2027). Finalmente, tratándose de la compensación por costo del reclamo, el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria 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.

E. Otros aspectos del Acuerdo

(1) Las Partes acuerdan que SURA pagará con motivo del Acuerdo la cantidad de 200 UTM a beneficio fiscal, sin que lo anterior represente reconocimiento de responsabilidad alguna por parte de SURA, dentro de 30 días corridos contados desde que quede firme y ejecutoriada la resolución que aprobó el Acuerdo.

(2) La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a través de un informe de auditoría externa que se encuentre inscrita en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero.

F. Reserva de derechos

El presente avenimiento beneficiará a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos que forman parte del universo señalado precedentemente, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N°6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPDC.

III. Información y orientación

El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, orientará a los consumidores beneficiados por el Avenimiento. Para dicho efecto, utilizará todos los canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su número de teléfono de atención (800 700 100) y su sitio web (<https://www.sernac.cl>).