

Título: Tres aseguradoras compensan a 1.107.450 dueños de autos que no recibieron su GPS

Cada compañía dispuso de un portal para que sus clientes verifiquen si les toca la compensación.



Liberty, BCI y Zurich llegaron a un acuerdo con el Sernac por incumplir la Ley Antiportonazos

Tres aseguradoras compensan a 1.107.450 dueños de autos que no recibieron su GPS

FRANCISCA ORELLANA

1. 107.450 titulares de seguros para automóviles, el 73% del mercado, componen la lista de beneficiarios de un acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) y tres empresas aseguradoras que no entregaron el GPS a sus clientes, obligatorio desde la puesta en marcha de la Ley Antiportonazos.

A través de un portal especialmente habilitado, las compañías BCI Seguros, Zurich y Liberty ofrecen a sus clientes verificar si están en la lista y luego elegir el modo de compensación. Por estos días, las empresas están contactando vía correo electrónico a sus clientes para que puedan elegir la forma en que recibirán la compensación, que varía entre \$1.000 y \$9.000 según el caso. Esto ocurre luego de que llegaron a un acuerdo tras un Procedimiento Voluntario Colectivo con el Sernac en 2022 y 2023, organismo que recibió la denuncia del gobernador de la Región Metropolitana, Claudio Orrego. La autoridad detectó que las aseguradoras no estaban cumpliendo con la Ley Antiportonazos (21.170), que les exigía entregar de forma gratuita un GPS cuando se contrataba un seguro automotor.

Cada empresa ofrece ofreciendo distintas vías de pago, como depósito directo en la cuenta corriente, servicio gratuito de monitorio por un par de meses o una bonificación en la compra del Soap.

La primera en avanzar con las compensaciones fue BCI Seguros, que culminó en febrero el contacto con los 600.000 usuarios que contrataron o renovaron su póliza desde el 26 de julio de 2019 hasta el 21 de septiembre de 2022.

Si no sufrieron el robo de su vehículo y dependiendo del tiempo que duró la póliza, reciben entre \$1.000 a \$3.000, bonificación del Soap o tiempo de monitoreo del GPS. Si les robaron el auto, el monto a recibir sube de \$2.000 a \$7.000. (Para ver si le corresponde la compensación, revise el link gps.bciseguros.cl/compensacion-gps).

Las empresas ofrecen pagar entre \$1.000 y \$9.000, según cada caso, o hacer un descuento en el pago del Soap del próximo año.

Liberty comenzó en marzo de 2024 a contactar a los 281.063 usuarios beneficiados. Si no se les robó el auto, pueden optar a una compensación desde \$1.000 a \$4.500 o bonificar la compra del Soap. Si le sustrajeron el vehículo, el monto sube: le tocan entre \$2.000 y \$9.000. Adicionalmente, quienes reclamaron directamente al Sernac recibirán entre 0,022 UTM (\$1.434) y 0,15 UTM (\$9.777).

Roberto Larraín, gerente corporativo de Operaciones y Clientes Liberty Seguros, comentó por escrito que el 95% de los clientes que ya eligieron el pago ha preferido el pago por transferencia. (Para saber si es beneficiario, puede entrar al link www.liberty.cl/devolucion-gps).

Zurich, en tanto, está contactando también a los 226.387 beneficiados, para que opten si reciben entre \$1.000 a \$3.500 como compensación si es que no le han robado el vehículo, y desde \$2.000 a \$7.000 si es que fueron víctimas del delito. Si no quiere el depósito, puede pedir la bonificación de la compra del Soap. También hay compensación extra para quienes denunciaron el caso al Sernac, entre 0,022 UTM a 0,15 UTM,

igual que Liberty. (Puede chequear si le toca en www.zurich.cl/es-cl/centro-de-ayuda/otros-temas/gps).

El Sernac, a través de una comunicación escrita, indicó que en la actualidad hay dos juicios colectivos en curso en el Juzgado Civil de Santiago contra Sura y HDI, las cuales rechazaron llegar a acuerdo voluntario como las otras tres compañías.

Atención a los costos

El especialista en finanzas y académico de la Facultad de Economía de la Universidad San Sebastián, José Uribe, explica que si bien las compensaciones de dinero son un monto bajo para los usuarios, marcan un precedente en la relación entre empresas y consumidores, a pesar de que no se ha establecido bien si las compensaciones son algo equivalente al beneficio que tuvieron las compañías por no entregar el dispositivo.

“\$1.000 me alcanzan para pocas hallullas, pero está bien que haya compensación porque marca un precedente como lo hemos visto antes con el caso del confort o las farmacias”, plantea.

A su juicio, a las personas les falta información sobre la operatividad del

sistema: ley indica que las aseguradoras tienen que entregar el equipo, pero no pagar su uso ni monitoreo.

“Eso hay que pagarlo mensualmente y ver si conviene hacerlo. El problema es que la gente no está informada de aquello”, sostiene.

El gobernador Orrego considera que el trabajo del Sernac va en la dirección correcta, sin embargo, considera que las compensaciones son muy bajas respecto al perjuicio de los usuarios. Indica que en 2023 se registraron 14.297 robos de vehículos asegurados, por lo que el incumplimiento de la ley ha permitido que se siga desarrollado un mercado de robos.

El uso del GPS solo es efectivo si las personas los instalan en sus autos, dice Stefan Larenas, presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu): “La ley dice claramente que la instalación correrá por cuenta del usuario, pero eso hay que modificarlo porque cuesta entre \$10.000 y \$50.000 al mes. Hay que incentivar a los legisladores para que se ajuste y también la instalación sea con cargo a la compañía aseguradora, de lo contrario, el aparato queda en un cajón y no se ocupa”.