

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.

En procedimiento voluntario, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N° V-163-2021, tramitado ante el 17° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de fecha 16 de agosto de 2021, notificada a esta solicitante según consta en resolución de fecha 25 de agosto de 2021, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 y, luego de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos, se aprobó judicialmente el acuerdo celebrado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., el que se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 445 de fecha 07 de junio de 2021, con la finalidad que el mencionado acuerdo produzca efecto *erga omnes*. Los términos del acuerdo contenidos en la Resolución Exenta N° 445, que contiene todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes: **II. Consumidores beneficiados por el Acuerdo y consideraciones efectuadas para cada Grupo.** 1.- **Grupo 1:** Consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado reparaciones de siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas 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 en el taller por más de 45 días desde su ingreso, y no hayan superado los 140 días hasta su salida. Este grupo **no considera** consumidores que, habiendo contado con cobertura de vehículo de reemplazo con copago, no la utilizaron. 2.- **Grupo 2:** Consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado reparaciones de siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas 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 en el taller por más de 45 días y no hayan superado los 140 días hasta su salida. Este grupo **considera** consumidores que, habiendo contado con la cobertura de vehículo de reemplazo con copago, no la utilizaron. 3.- **Grupo 3:** Consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado reparaciones de siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas que hubiesen ingresado su vehículo al taller en el período que va desde el 01 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, y que hayan permanecido en el taller por más de 140 días. 4.- **Grupo 4:** Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado costo de reclamo correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) equivalente a 0,021 Unidad Tributaria Mensuales o UTM por los reclamos recibidos por Call Center, 0,023 UTM por los reclamos recibidos por el canal web de SERNAC y, 0,15 UTM por los reclamos recibidos por el canal presencial del SERNAC, asignado a cada consumidor que presentó un 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. El número de consumidores asciende a 168. **III. En cuanto al cese de la conducta:** 1.- Con la finalidad de cesar la conducta que ha motivado la apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se deja constancia que Liberty, en relación con el artículo 27 del DS N° 1055 del 2012 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de los auxiliares del comercio de Seguros y procedimiento de liquidación de siniestros, **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, la estimación del plazo a que se refiere la norma antedicha. b.- La actividad de informar descrita anteriormente, implicará el despliegue de una conducta activa emanada de Liberty que cumpla con “poner en conocimiento” del asegurado el plazo mencionado en el numeral anterior. c.- La puesta en conocimiento por parte de Liberty, 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 que se hace mención en la letra a.- anterior.

2.- Workflow: Como mejora en sus procesos internos, Liberty implementará una plataforma de gestión de siniestros para pérdida parcial que permita identificar el estado de todos los siniestros y los tiempos de procesos y retrasos, de modo de gestionar de forma más eficiente los siniestros pendientes.

3.- Asimismo, como mejoras en beneficio de los consumidores, la Compañía realizará ajustes a su plataforma de consultas de siniestros, actualmente disponible en su página web, incorporando información esencial para el consumidor en cuanto al estado de la gestión de su siniestro, tiempos estimados de entrega de vehículos, entre otros.

IV. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.

1.- **Grupo 1:** A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto de \$4.000 (cuatro mil pesos) por cada día de reparación sobre los 45 días hasta la fecha de salida del vehículo del taller respectivo. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$160.969.000 (ciento sesenta millones novecientos sesenta y nueve mil pesos).

2.- **Grupo 2:** A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto único de \$64.946 (sesenta y cuatro mil novecientos cuarenta y seis pesos), independiente del tiempo de entrega del vehículo siniestrado una vez ingresado al taller respectivo. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$54.100.018 (cincuenta y cuatro millones cien mil dieciocho pesos).

3.- **Grupo 3:** A los consumidores comprendidos en este grupo le corresponde recibir un monto único de \$180.465 (ciento ochenta mil cuatrocientos sesenta y cinco pesos), independiente del tiempo de entrega del vehículo siniestrado una vez ingresado al taller respectivo. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$4.150.695 (cuatro millones ciento cincuenta mil seiscientos noventa y cinco pesos).

4.- **Grupo 4:** A los consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado 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, cuya suma asciende al monto total y único de \$304.541 (trescientos cuatro mil quinientos cuarenta y un pesos)

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 el monto restituido y a compensar al universo de consumidores afectados, definidos en el presente Acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que es posible afirmar que la metodología de compensación establecida en el presente Acuerdo en beneficio de los consumidores, cumple con los estándares de proporcionalidad, por cuanto considera, entre otros, el factor tiempo, empleado en la reparación de los vehículos, como una variable relevante objetiva y proporcional. Asimismo, cumple con la universalidad, esto es, alcanza a todos los consumidores que se comprenden en los períodos definidos en el presente instrumento y está basada en elementos objetivos incorporados en una metodología compensatoria en sede administrativa de perjuicios de carácter colectivo. 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 numeral II precedente. En consecuencia, las restituciones y 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.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las



devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados: 1.- De los correos electrónicos. El texto de los correos electrónicos que LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. despache a los consumidores para informar sobre los términos del acuerdo, deberán ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC, los que deberán remitirse a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, a lo menos, con 15 días de anticipación de la comunicación correspondiente y no podrán contener información distinta a aquella que diga relación 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, LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., en caso que cuente con información de contacto del Consumidor, enviará un correo electrónico dirigido a la dirección de 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.

IX. De la acreditación de la implementación del acuerdo. 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 la Compañía. Mayores antecedentes sobre el contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 445 acompañada en estos autos y disponible en www.sernac.cl.

