

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A(SURA)

En procedimiento voluntario, caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N°V-161-2021, tramitado ante el 1° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 21 de julio de 2021, notificada por el estado diario con esa misma fecha, 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 Seguros Generales Suramericana S.A (SURA), el que se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 444 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°444, que contiene todos los requisitos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes: **II. En cuanto al cese de la conducta:** 1. Relacionado con la conducta consistente en la circunstancia de que la información de la fecha estimada de reparación de los vehículos de los asegurados que presentaron denuncia de siniestro por daño parcial para los años 2019 y 2020, se encuentra dispersa entre los distintos canales de información, dificultando el levantamiento y centralización del dato en un solo repositorio, el proveedor, con el fin y propósito de cesar con la conducta anterior, implementará como mejora el desarrollo de una plataforma informática que permita capturar la fecha estimada de entrega que cada taller informe al asegurado, así como sus respectivas modificaciones; de manera tal que el asegurado, además de recibir la información por parte del taller, a través de sus propios canales, la reciba por parte de la aseguradora, a través de esta plataforma, pudiendo grabar o almacenar la comunicación recibida. 2. Además de lo anterior, se deja constancia que el proveedor, 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, el plazo estimado de reparación del vehículo. b) La actividad de informar descrita anteriormente, implicará el despliegue de una conducta activa emanada del proveedor que cumpla con “poner en conocimiento” del asegurado el plazo mencionado en el numeral anterior. c) La puesta en conocimiento por parte del proveedor, 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. **III. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.** Al respecto: 1.- Grupo 1: A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto de \$4.000 por cada día de permanencia en el taller sobre los 41 días y hasta la fecha de salida del vehículo del taller respectivo, con un tope máximo en compensación de \$360.000 que corresponde a 90 días. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$114.340.000 (ciento catorce millones trescientos cuarenta mil pesos moneda nacional de Chile). 2.- Grupo 2: A los consumidores que deberán ser compensados por concepto de costo de reclamo, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor de los comprendidos en el universo del grupo de consumidores definido en el número 1 anterior, 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, respecto de hechos materia del presente procedimiento voluntario colectivo que considera el periodo que va desde el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, conforme a lo establecido en el presente instrumento. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$69.565 (sesenta y nueve mil quinientos sesenta y cinco pesos moneda nacional de Chile). Para los efectos de la formación del grupo 1 antedicho no se consideraron los casos en que el tiempo prolongado de la reparación de los vehículos, tuvo como causa alguna de las situaciones siguientes 3: a) Casos en que el tiempo prolongado en la reparación se debió a la indisponibilidad de repuestos en nuestro país para su correcta reparación y requirió su importación; b) Casos en que el vehículo siniestrado correspondía a una marca de difícil consecución de repuestos; c) Casos en que el proveedor haya compensado antes de esta fecha al asegurado por los mismos hechos materia del presente Procedimiento Voluntario Colectivo. En consecuencia, el acuerdo objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de 1.390 consumidores y considera un monto total en pesos de \$114.409.565 (ciento catorce millones cuatrocientos nueve mil quinientos sesenta y cinco pesos moneda nacional de Chile). **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** Es posible sostener, fundadamente, que el monto a compensar al universo de consumidores afectados, definidos en el presente acuerdo, es proporcional al eventual perjuicio incurrido, toda vez que el universo de posibles beneficiados, y los valores a pagar que se comprometen, han sido definidos sobre la base de parámetros objetivos comunes a los consumidores que conformarían el universo de beneficiarios, considerando el tipo y origen de la disconformidad. 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 acápite II precedente. En consecuencia, las 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 o cartas. El texto de las comunicaciones que SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. despache a los consumidores para informar sobre los términos del acuerdo, deberán ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC, previo envío oportuno de propuesta de redacción por parte del proveedor al SERNAC y sólo podrá contener la información relacionada 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, SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. enviará una carta informativa vía correo privado con seguimiento, a los domicilios de los consumidores y/o, por correo electrónico dirigido a la dirección 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 el proveedor. Mayores antecedentes sobre el contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 444 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.

