



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 531

SANTIAGO, 14 DE AGOSTO 2023

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 72/2023.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **27 de enero de 2023**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, SERNAC", dictó la **Resolución Exenta N° 72** que dispuso la apertura del



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, en adelante e indistintamente, "LIBERTY" o "el proveedor", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que en todo caso, dieron cuenta de la evaluación de los antecedentes efectuados por el SERNAC, respecto de la existencia de indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N°19.496, **LIBERTY**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **23 de febrero de 2023**, el **SERNAC** y **LIBERTY**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N°19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

5°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 332 del 12 de mayo de 2023** de este origen, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

6°. Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N°19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público, la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **LIBERTY**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a los consumidores, esto es, clientes y ex clientes de **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, en adelante e indistintamente "**LIBERTY**" que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170¹

¹ Ley N°21.170 que "Modifica el tratamiento de las penas de los delitos de robo y receptación de vehículos motorizados o de los bienes que se encuentran al interior de éstos, y establece las medidas que indica".

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

(conocida también como "Ley Anti Portonazo"), esto es, desde el **26 de julio de 2019, hasta el 1° de diciembre de 2022**², no hayan recibido un dispositivo GPS o lo hayan recibido con retardo³, en el mismo periodo, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la normativa citada, y sin perjuicio de las demás normas aplicables en la especie, de la Ley N°19.496.

En ese orden de ideas y, tal como se desarrollará a continuación, el presente Acuerdo, considera, respecto de la materia tratada en el Procedimiento Voluntario para la protección del Interés colectivo o difuso de los Consumidores en referencia, en adelante e indistintamente, "*Procedimiento Voluntario Colectivo*", por una parte, medidas de cese de conducta y, por otra, compensaciones e indemnizaciones para aquellos consumidores que no recibieron el dispositivo GPS o lo recibieron con retardo, además de otras compensaciones que han resultado ser procedentes⁴.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta

El artículo 54 P, N° 1 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*".

Al respecto:

Con la finalidad de cesar la conducta que ha motivado la apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, **LIBERTY** 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 N°21.170, además, de robustecer sus sistemas de información y establecer mecanismos transparentes para asegurar la recepción del dispositivo por parte de los consumidores.

En particular, **LIBERTY** se compromete a implementar las siguientes acciones:

² Plazo sujeto a auditoría, conforme al acápite VIII del presente Acuerdo.

³ Se deja constancia que, la conformación del universo de consumidores beneficiados no considera a aquellos consumidores cuyas pólizas: (i) hayan sido canceladas en los primeros 90 días siguientes al inicio de su vigencia; y (ii) hubieran terminado o sido canceladas por causales, tales como: errores en la suscripción, desistimiento, reemplazo por otro seguro, entre otras; todo ello con excepción de la causal de terminación anticipada por no pago de primas. Para estos efectos, entiéndase por "canceladas" la resolución del contrato.

⁴ LIBERTY declara que, para los efectos de la propuesta de solución contenida en el presente instrumento, no se han integrado las pólizas de seguros con "cobertura exclusiva de responsabilidad civil" ya que éstas, conforme a su interpretación, no pueden ser consideradas como pólizas de vehículos motorizados, de acuerdo a lo prevenido por el artículo 4° de la Ley N°21.170, puesto que, si bien ambos son seguros de daños, tienen objetos jurídicos distintos. En ese sentido, la postura de LIBERTY es que el seguro de responsabilidad civil busca proteger el patrimonio del asegurado y no el bien en sí, y que, en todo caso, el número y/o universo que éstas representan, en relación a la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, corresponde a 7 pólizas y de 7 consumidores. Por su parte, el SERNAC declara que, en este acto, hace plena reserva de las acciones que, en el ejercicio de sus facultades legales, pudiere ejercer en el futuro, con ocasión de la eventual afectación en los intereses colectivos o difusos de los consumidores en relación con las pólizas de seguros con "cobertura exclusiva de responsabilidad civil", al no compartir la interpretación esgrimida por el proveedor.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. **Incorporación de la glosa informativa** tanto en las pólizas nuevas como en las renovaciones. El tenor de la glosa informativa será la siguiente:

"De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la ley 21.170, las compañías de seguros entregarán dispositivos GPS, sin cobro adicional, que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo. Para estos efectos, la compañía deberá disponer un formulario que se deberá completar para confirmar su aceptación a recibirlo y la forma de materialización de dicha entrega. En caso de que no se acuerde un lugar para la entrega, el dispositivo GPS estará a disposición del cliente en la sucursal de la compañía más cercana al domicilio del asegurado. Junto al aparato deberá entregarse la información e instrucciones que deben seguirse para la instalación y puesta en funcionamiento del GPS con el objeto de coordinar la entrega de estos dispositivos, se ha dispuesto de un formulario de requerimiento de dispositivo GPS, que debe ser completado por el asegurado en el sitio web de la compañía, <https://www.liberty.cl/ley-antiportonazo>, al momento de suscribir la presente pólizas o bien en cualquier momento durante la vigencia de esta, siempre y cuando se hubiera requerido el dispositivo previamente".

2. **La inclusión de una sección de "Ley Antiportonazo" en la página web de Liberty.** Los consumidores podrán acceder directamente desde la página principal del sitio web o, bien, a través del siguiente link: <https://www.liberty.cl/ley-antiportonazo>. En dicha página, se incluye información referida al artículo 4° de la Ley N°21.170, cómo solicitar el dispositivo, el proceso de entrega y sus distintas opciones. Adicionalmente, en la misma página los consumidores podrán completar el formulario web⁵ para solicitar el dispositivo GPS.
3. **Envío de correos electrónicos al momento de la contratación y renovación de las pólizas:** Para tales efectos, dicha comunicación contendrá, a lo menos, información referida al derecho que le asiste al cliente de solicitar un dispositivo GPS, sin costo para el consumidor, e informando cómo los clientes acceden al formulario de solicitud de dispositivo GPS.

Se deja constancia que el formulario web forma parte del flujo de contratación de pólizas de seguro, de manera que el consumidor ejerza su derecho en relación a la entrega del dispositivo GPS.

4. **Seguimiento y trazabilidad en relación al ejercicio por parte de los asegurados de su derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley N°21.170:** A efectos de garantizar la trazabilidad en relación al ejercicio por parte de los asegurados de su derecho contemplado en el artículo 4° de la Ley N°21.170, el proveedor mejorará su sistema de registro y almacenamiento de cada formulario que haya sido completado por parte de los asegurados, el que deberá contener, a lo menos la siguiente información: **(i)** decisión del consumidor de recibir o posponer la entrega del dispositivo GPS⁶ **(ii)** fecha de la respuesta, **(iii)** fecha de

⁵ Formulario web contenido en el apartado 2.2. de la Directiva N°3 de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado. Procedimiento de entrega GPS Ley 21.170 de fecha 15 de junio de 2022.

⁶ En caso de no recibirse respuesta por parte del consumidor se entenderá que pospone la entrega del dispositivo GPS, conservando siempre el proveedor su obligación de mantener disponible el dispositivo para el



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

entrega y **(iv)** formas de entrega, entre otros aspectos. De esta manera, habrá un registro en un soporte permanente y duradero en el tiempo respecto de cada asegurado en relación a la entrega del dispositivo GPS.

- 5. Modificar la glosa informativa publicada en la página web de Liberty⁷, de acuerdo al tenor que a continuación se expone:** Para los presentes efectos, **LIBERTY** modificará el tenor de la glosa informativa publicada en su página web, mediante la cual informa, en respuesta a la pregunta "**¿Qué requisitos debo cumplir para solicitar el dispositivo?**", lo siguiente: "*Al momento de la solicitud, debes contar con una póliza vigente de vehículo liviano de uso particular de Liberty Seguro o de Alio Seguros con cobertura contra robo*". En tal sentido, **LIBERTY** se compromete a reemplazar esta última por el texto que a continuación se señala: "*Al momento de la solicitud, debes contar con una póliza de daños al vehículo liviano o pesado de uso particular de Liberty Seguros o de Alio Seguros vigente*".

Se deja constancia que, al 01 de diciembre de 2022, **LIBERTY** implementó las medidas contempladas en la "*Directiva N° 3 de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado. Procedimiento de entrega de GPS Ley 21.170*",⁸ dictada el 15 de junio de 2002, por el Consejo de Autorregulación Seguros - Chile.

Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de auditoría externa según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

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

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

A. Determinación de los Grupos y Subgrupos que forman parte del presente Acuerdo y de las compensaciones.

- **Grupo N°1:** Comprende a aquellos clientes y ex clientes **LIBERTY** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados a contar de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170, esto es, **desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del presente Acuerdo** 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, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS**, en los términos del artículo 4° de la Ley N°21.170. El consumidor tendrá un plazo de **6 meses**, para elegir una de las siguientes dos alternativas

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-.

⁷ <https://www.liberty.cl/ley-antiportonazo>

<https://portal.aach.cl/ArchivosPrivados.aspx?A=2157>

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo
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 renovación⁹ de la póliza hasta la fecha del Acuerdo, con tope total de \$4.500-.
- 2. Bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados en sitio web de **LIBERTY**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente a la entrega de la suma de dinero determinada en los términos señalados en el numeral **1.** anterior, calculado mediante el referido modelo escalonado.

Los consumidores que opten por recibir el dispositivo GPS podrán solicitar un equipo sin instalación y en dicho caso, **LIBERTY** entregará o enviará a costo del consumidor, según sea el caso, el dispositivo GPS junto con el manual de instrucciones para su instalación.

- **Grupo N° 2:** Comprende a aquellos clientes y ex clientes **LIBERTY** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados a contar de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el **26 de julio de 2019 hasta la fecha del presente Acuerdo** 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, opten por posponer la recepción del dispositivo GPS a que tiene derecho en los términos del artículo 4° de la Ley 21.170**¹⁰. El consumidor tendrá un plazo de **6 meses** para 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 renovación¹¹ de la póliza hasta la fecha del Acuerdo, con tope total de \$4.500-.
- 2. Bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados en sitio web de **LIBERTY**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente a la entrega de la suma de dinero determinada en los términos señalados en el numeral **1.** anterior, calculado mediante el referido modelo escalonado.

- **Grupo N°3:** Comprende a aquellos clientes y exclientes **LIBERTY** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados a contar de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170, esto es, **desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del**

⁹ Entiéndase desde la primera contratación o renovación desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.170.

¹⁰ El consumidor podrá solicitar el dispositivo GPS, mientras se encuentre vigente la respectiva póliza-tratándose de clientes vigentes- o, dentro del plazo establecido para la implementación integral del presente Acuerdo -tratándose de ex clientes-, conforme el acápite VII.

¹¹ Entiéndase desde la primera contratación o renovación desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.170.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

presente Acuerdo que, no habiendo recibido dispositivo GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período. 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, opten por recibir- sin cobro adicional- el dispositivo GPS**, en los términos del artículo 4° de la Ley N°21.170. El consumidor tendrá un plazo de **6 meses** para 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 renovación¹² de la póliza hasta la fecha del Acuerdo, con tope total en \$9.000-.
 2. **Bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados en sitio web de **LIBERTY**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente a la entrega de la suma de dinero determinada en los términos señalados en el numeral **1.** anterior, calculado mediante el referido modelo escalonado.

Los consumidores que opten por recibir el dispositivo GPS podrán solicitar un equipo sin instalación y, en dicho caso, **LIBERTY** entregará o enviará a costo del consumidor, según sea el caso, el dispositivo GPS junto con el manual de instrucciones para su instalación.

- **Subgrupo 3.2:** Constituidos por aquellos consumidores del **Grupo 3** que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en el **acápite V, opten por posponer** la recepción de dispositivo GPS al que tienen derecho de conformidad al artículo 4° de la Ley N°21.170. El consumidor tendrá un plazo de **6 meses** para 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 renovación¹³ de la póliza hasta la fecha del Acuerdo, con tope total en \$9.000-.
 2. **Bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados en sitio web de **LIBERTY**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente a la entrega de la suma de dinero determinada en los términos señalados en el numeral **1.** anterior, calculado mediante el referido modelo escalonado.
- **Grupo N° 4:** Comprende a aquellos clientes y ex clientes **LIBERTY** que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados a contar de la fecha de entrada en vigencia de la Ley

¹² Entiéndase desde la primera contratación o renovación desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.170.

¹³ Entiéndase desde la primera contratación o renovación desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.170.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Nº21.170, esto es, desde **el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del presente Acuerdo** que, habiendo recibido dispositivo GPS, estos fueron entregados con retardo, hayan o no sufrido el robo de su vehículo durante dicho período. Los consumidores de este Grupo, tendrán un plazo de **6 meses** para elegir una de las siguientes 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 hasta la fecha del Acuerdo, con tope total de \$4.500-.
- 2. Bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)** para vehículos motorizados en sitio web de **LIBERTY**. Para estos efectos, se aplicará un descuento equivalente a la entrega de la suma de dinero determinada en los términos señalados en el numeral **1.** anterior, calculado mediante el referido modelo escalonado.

B.- Costo del reclamo.

El proveedor compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el presente Acuerdo durante el periodo que va desde el **26 de julio de 2019¹⁴ hasta el día previo¹⁵ a la publicación de la propuesta de solución del proveedor**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley Nº19.496.¹⁶

Se deja constancia que las compensaciones descritas en el **acápite III** para cada uno de los **Grupos 1, 2 y 3, los Subgrupos 3.1 y 3.2 y el Grupo 4**, no son acumulativas, entre cada uno de aquellos y entre sí. Con todo, la compensación a que da lugar **el acápite III** es compatible con la compensación por costo del reclamo, si ésta procede.

El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo del reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber:

- **0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal web.
- **0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

¹⁴ Fecha de entrada en vigencia de la Ley Nº21.170 que "Modifica el tratamiento de las penas de los delitos de robo y receptación de vehículos motorizados o de los bienes que se encuentran al Interior de éstos, y establece las medidas que indica".

¹⁵ El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 2 de agosto de 2023.

¹⁶ En caso que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, por el mismo hecho que motiva este PVC, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley Nº 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total referencial de **281.063** consumidores, con pólizas vigentes y no vigentes, y considera un monto referencial en pesos de **\$ 615.471.086 (seiscientos quince millones cuatrocientos setenta y un mil ochenta y seis)**¹⁷, que se conforma de la siguiente manera:

- 1) Respecto a los **Grupos 1, 2 y 3, Subgrupo 3.1. y 3.2**, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$ 613.471.936 (Seiscientos trece millones cuatrocientos setenta y un mil novecientos treinta y seis)** que corresponde a un aproximado de **252.589 consumidores**, de pólizas vigentes y no vigentes, que comprende el presente Acuerdo.
- 2) Respecto al **Grupo 4**, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a **\$ 1.891.496 (un millón ochocientos noventa y un mil cuatrocientos noventa y seis)** que corresponde a un aproximado de **899 consumidores**, de pólizas vigentes y no vigentes, que comprende el presente Acuerdo.
- 3) Respecto del concepto de **Costo de reclamo**, el número de consumidores que lo integran es de **54 consumidores**, y la suma total correspondiente a dichas compensaciones asciende a **\$107.654 (Ciento siete mil seiscientos cincuenta y cuatro pesos)**, suma que por su parte, se valoriza en **1,7 UTM. Se considera para el referido cálculo referencial el valor UTM del mes de julio de 2023**. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

Se hace presente que 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 **LIBERTY** 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 baja¹⁸.

Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales por cada grupo y subgrupo de beneficiados en virtud del presente Acuerdo serán determinados y verificados por los Informe de auditoría descritos en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*"

¹⁷ La determinación de los montos compensatorios que aplicará a cada uno de los beneficiados por el presente Acuerdo, no considerará el tiempo que media entre el 18 de marzo de 2020 y el 30 de septiembre de 2021, ambas fechas inclusive.

¹⁸ Para la determinación y cálculo de las cantidades de dinero susceptibles de constituir el remanente final de este Acuerdo, en cuanto a los montos de dinero a considerar, y que se han establecido en el mismo, deberá estarse a la suma máxima en pesos de \$ 615.471.086 (seiscientos quince millones cuatrocientos setenta y un mil ochenta y seis pesos).



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al respecto:

Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario, referido en el presente instrumento, las medidas de cese de conducta, las compensaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes 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 de este 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 alcanza a los consumidores afectados, de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los consumidores afectados, según lo establecido en el **acápito III** precedente. Es así entonces, que el modelo compensatorio dispuesto particularmente para esta 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.

Se refuerza lo anterior, toda vez que, la solución integrada en el presente Acuerdo y, en particular, en aquello que dice relación con la obligación del proveedor de entregar el dispositivo GPS, sin cobro adicional, en los términos señalados en el artículo 4º de la Ley N°21.170, se logra el objetivo de cumplimiento por parte de **LIBERTY**, a través de las medidas de cese de conducta descritas en el **acápito II**, las que establecen y refuerzan los mecanismos para la entrega de dicho dispositivo, además, de los mecanismos de información para los consumidores, los que resultan ser transparentes y adecuados para el ejercicio de sus derechos.

Finalmente, el modelo compensatorio dispuesto en el presente instrumento comprende una **"campaña de contactabilidad"** y un procedimiento que tiene por propósito, recoger la decisión del consumidor en lo que respecta a la entrega y recepción de dispositivos GPS y, a la elección de alternativas compensatorias, en cuya determinación y cálculo, se consideró el tiempo en que no se entregó el dispositivo GPS y, un incremento en la compensación e indemnización para aquellos consumidores que sufrieron, además, el robo de su vehículo, y por otra parte, compensaciones por retardo en la entrega de los dispositivos GPS. Todo lo cual, refuerza y/o robustece una solución que resulta ser proporcional al daño.

En consecuencia, la solución y compensación que, entre otros, constan en el presente instrumento, se encuentran basadas en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo en sede administrativa.

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 que establece: *"Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L"*.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En efecto, la propuesta de **LIBERTY** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo, responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

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.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "4. La forma en la 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."

Al respecto:

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 todos y cada uno de los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo de conformidad a lo señalado en el **acápito I** precedente, 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, **LIBERTY** 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- conforme a lo señalado en el **acápito VII**.

En el marco de la campaña descrita anteriormente, el proveedor compromete las siguientes actividades:

1- El **envío de correos electrónicos**, en a lo menos en 3 oportunidades distintas, con el objeto de: **(i)** informar la solución alcanzada en el presente procedimiento; **(ii)** informar el derecho de recibir el dispositivo GPS, especialmente, informar respecto de los términos de la entrega del mismo; **(iii)** informar sobre cómo incorporar y/o actualizar en la página web de **LIBERTY** los datos necesarios para hacer efectiva las opciones de compensación a que se hace referencia **el acápito III** precedente, y **(iv)** informar y coordinar sobre el



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proceso de pago de la opción compensatoria que elija el consumidor, de Acuerdo a lo que se señala el presente **acápite**.

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.

2.- Adicionalmente, continuará proporcionando información sobre la Ley N°21.170 que incluirá un enlace al formulario web¹⁹, a través de: **(i)** Correo electrónico de bienvenida y **(ii)** Correo electrónico que se envía al consumidor al momento de la renovación de la póliza.

3.- La campaña de contactabilidad tendrá una duración de **12 meses**, contados de conformidad a lo señalado en el **acápite VII**.

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** y, no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha definido en el mismo.

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 alternativas de compensación comprometidas para los distintos grupos y subgrupo de consumidores definidos en el presente Acuerdo, se realizará de conformidad a lo que se indica a continuación:

1.- Tratándose de consumidores que elijan la alternativa "**Bonificación asociada al rut de beneficiario en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)**"²⁰ para vehículos motorizados en sitio web de **LIBERTY**. El consumidor beneficiado podrá hacer uso de la bonificación **dentro del año 2024 y hasta el 31 de marzo de 2027**. En caso de que el consumidor opte por esta alternativa, quedará inscrito en un registro de la Compañía y, posteriormente, cuando ingresen a la plataforma de venta directa de SOAP en la página web del proveedor, una vez identificados, se aplicará el descuento.

2.- Tratándose de consumidores que elijan como alternativa "**La entrega de una suma de dinero**"²¹, el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria. El plazo para gestionar dicho pago será 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.

¹⁹ Formulario web contenido en el apartado 2.2. de la Directiva N°3 de Buenas Prácticas Corporativas y de Mercado. Procedimiento de entrega GPS Ley 21.170 de fecha 15 de junio de 2022.

²⁰ Esta alternativa está disponible para los Grupos 1, 2 y 3 y Subgrupo 3.1 y 3.2 del acápite III del presente Acuerdo.

²¹ Esta alternativa está disponible para los Grupos 1, 2 y 3 y Subgrupo 3.1 y 3.2 del acápite III del presente Acuerdo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.- Tratándose de la compensación por "**retardo en la entrega del dispositivo GPS**" (**Grupo 4**), el pago se hará efectivo según la alternativa compensatoria que elija, y se procederá, según sea el caso, de Acuerdo al numeral 1 o 2 anteriores.

4.- Tratándose de la compensación por "**costo del reclamo**", el pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria. El plazo para gestionar dicho pago será 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.- En caso que el consumidor sea cliente o ex cliente beneficiado conforme a los términos del presente Acuerdo, y mantenga una deuda por concepto de primas adeudadas o deducibles no pagados con el proveedor, se imputará el monto de la restitución y/o compensación a que tiene derecho el consumidor a la deuda referida, hasta la concurrencia del monto que le corresponda.

La implementación de las actividades dispuestas en éste acápite, se efectuarán por **LIBERTY** en los plazos indicados en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos** o **de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, **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 que se realice, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación y cada una de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo²², el día de inicio y/o término, se tenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal.

La etapa de implementación del 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 19.496 que se realice, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

A.1. Actividades y plazos relacionadas con la Implementación del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Medidas de cese de conductas	N° 1 del acápite II: 35 días.	Contados desde que comienza la etapa de implementación.

²² Son días inhábiles administrativos los días sábados, domingos y festivos.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	N° 2 del acápite II: 35 días.	Contados desde que comienza la etapa de implementación.
	N° 3 del acápite II: 35 días.	Contados desde que comienza la etapa de implementación.
	N° 4 del acápite II: 3 meses , prorrogable por una sola vez, por 1 mes adicional, en base a circunstancias concretas fundadas, las que serán analizadas en su mérito por el SERNAC.	Contados desde que comienza la etapa de implementación.
	N° 5 del acápite II: 35 días.	Contados desde que comienza la etapa de implementación.
La campaña de contactabilidad	Se inicia dentro de 3 meses , prorrogable por una sola vez, por 1 mes adicional, en base a circunstancias concretas fundadas, las que serán analizadas en su mérito por el SERNAC.	Contados desde que comienza la etapa de implementación.
	Duración de la campaña de contactabilidad: 12 meses.	Contados desde el vencimiento del plazo establecido para el inicio de la actividad de implementación del acuerdo denominada "La campaña de contactabilidad".
Proceso de compensación a los Grupo 1, 2 y 3 y Subgrupo 3.1. y 3.2., y el Grupo 4.	Elección de la alternativa de compensación: 6 meses.	Contados desde la recepción del último correo electrónico remitido, conforme al acápite V letra A N° 1.
	Entrega de una suma de dinero por transferencia bancarias: 2 meses.	Contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.
	Utilización de la Bonificación asociada al rut del beneficiario en el Seguro Obligatorio de	Contados desde la elección de la alternativa de compensación.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	Accidentes Personales (SOAP): dentro del año 2024 hasta el 31 de marzo de 2027.	
Proceso de compensación por concepto de costo del reclamo.	Entrega de una suma de dinero por transferencia bancarias: 2 meses.	Contados desde que el consumidor haya ingresado de manera completa y correcta todos los datos personales y bancarios necesarios para efectuar la transferencia.
Proceso de despacho de correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor.	Cada 2 meses	Contados desde el vencimiento del plazo establecido para el inicio de la actividad de implementación del acuerdo denominada "La campaña de contactabilidad".
Plazo de implementación integral de las actividades del Acuerdo.	31 de marzo de 2027.	Contados desde que comienza la etapa de implementación.

A.2. La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, remitirá a **LIBERTY**, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquella, **dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes** a la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496 que se realice, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

B.- Actividades y plazos relacionadas con la Verificación y Acreditación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de Verificación y Acreditación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de cuatro Informes parciales de cumplimiento del Acuerdo, elaborados por la Compañía.	Cada 6 meses	Contados desde el vencimiento del plazo establecido para el inicio de la actividad de implementación del acuerdo denominada "La campaña de contactabilidad".
Entrega Informe auditoría externa.	3 meses	Contados desde el vencimiento del plazo de la "implementación integral de las actividades del Acuerdo", salvo lo relativo al remanente.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Entrega del Informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente.	2 mes	Contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el acápite XII que trata sobre el "Remanente".
Pago de remanente.	1 mes	Contado desde la fecha de entrega del informe complementario, señalado en el punto anterior.

VIII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

Al respecto:

Auditoría externa.

1.- La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a través de **Informe de auditoría externa** que será presentado por **LIBERTY** a SERNAC de conformidad a lo señalado en el presente acápite y, en el plazo señalado en el **acápite VII**. La empresa auditora será seleccionada por el proveedor, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero y, a su costa.

2.- El informe de auditoría externa deberá acreditar el cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del 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**, todo del presente Acuerdo.

3.- La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 3.1. Introducción y/o antecedentes.
- 3.2. Objetivos.
- 3.3. Alcances.
- 3.4. Equipo de trabajo empresa auditoría.
- 3.5. Plazos (Carta Gantt).
- 3.6. Resumen ejecutivo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.7. Ejecución de los procedimientos acordados.

3.8. Conclusiones y/o hallazgos.

3.9. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

4.- Acreditar el cumplimiento de todas y cada una de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente acuerdo y los medios de verificación.

4.1. Verificar la incorporación de la glosa informativa en las pólizas nuevas como en las renovaciones, conforme al **N°1 del acápito II** del Acuerdo.

4.2. Verificar la incorporación en la página web de la información descrita en el **N°2 del acápito II** del Acuerdo.

4.3. Verificar el envío masivo de correos electrónicos al momento de la contratación y renovación de las pólizas, en los términos del **N° 3 del acápito II** del Acuerdo.

4.4. Acreditar la implementación del sistema o registro de seguimiento y trazabilidad en relación al ejercicio por parte de los asegurados de su derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley N°21.170, conforme al **N° 4 del acápito II** del presente Acuerdo.

4.5. Acreditar la publicación de la **glosa informativa en la página web de Liberty**, en los términos señalados en el **N° 5 del acápito II** del presente instrumento.

5.- Respecto de las Compensaciones, el informe deberá acreditar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos y subgrupo de consumidores beneficiados por el Acuerdo²³ en referencia.

En este punto, el Informe deberá incorporar, adicionalmente, un cuadro resumen con, a lo menos, la siguiente información específica:

- a) Número total de consumidores beneficiados por el Acuerdo;
- b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos y subgrupos;
- c) Número total de consumidores que recibieron dispositivos GPS y aquellos que pospusieron su entrega;
- d) Número total de consumidores que, habiendo mantenido una deuda por concepto de primas adeudadas o deducibles no pagados con el proveedor, se les haya imputado el monto de la restitución y/o compensación a que tiene derecho el consumidor a la deuda referida;
- e) Monto total de las compensaciones;
- f) Monto de la compensación y universos, desagregados por grupo y subgrupo;

²³ Para efectos de este Acuerdo, considerar un desglose según las opciones elegidas por los consumidores, y el mecanismo de pago utilizado, para informar el universo de beneficiados y el monto total pagado.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- g) Montos efectivamente pagados por concepto de compensación y universo de consumidores que representa. Adicionalmente, misma información en términos desagregados según las distintas alternativas compensatorias seleccionadas por los consumidores;
- h) Montos efectivamente imputados a las deudas que hubieren mantenido los consumidores por concepto de primas adeudadas o deducibles no pagados con el proveedor.
- i) Verificar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados, de acuerdo al canal de ingreso del reclamo.
- j) El *monto en dinero no distribuido* después de la aplicación de las actividades de implementación descritas en el **acápito V** en relación al **acápito III** del presente instrumento y, conforme a los plazos señalados en el **acápito VII** del mismo. Asimismo, el universo que representa, desagregado este último, según los grupos y/o subgrupos establecidos en el presente Acuerdo.
- k) Para efectos de la identificación de la fecha y del monto del remanente final, no transferidos ni reclamados que, por su parte, trata el **acápito XII** siguiente, se deberá indicar:
 - La fecha a partir de la cual y hasta la cual se ha computado el plazo de los dos años que trata el **acápito XII** siguiente.
 - El monto de la compensación y universo, desagregado este último según grupo y/o subgrupo, al inicio del plazo de los dos años que trata el **acápito XII** siguiente.
 - El monto de la compensación y universo, desagregado este último según grupo y/o subgrupo, al que pertenezcan los consumidores que hubieren formulado reserva expresa de acciones individuales, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 5° de la Ley N° 19.496, en caso de haberse ejercido aquella.
 - El monto total y/o definitivo del remanente y la fecha de su determinación para los efectos de lo regulado en el artículo 53 B y 11 bis de la Ley N° 19.496 y, en el **acápito XII** siguiente.

Lo anterior, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que la empresa auditora externa realizará, a fin de informar monto, fecha y destino del remanente.

Adicionalmente, se deberá acreditar lo siguiente:

5.1. Certificación del cumplimiento de los plazos previstos para cada una de las actividades comprometidas en el presente instrumento.

5.2. Verificar que lo señalado en el presente Acuerdo a propósito de aquellos consumidores que no forman parte del universo de beneficiados, de acuerdo al **acápito I**, aquellos cuyas pólizas: (i) hayan sido cancelada²⁴ en los primeros 90 días siguientes al inicio de su vigencia; y (ii) hubieran terminado o sido canceladas por causales, tales como: errores en la suscripción, desistimiento, reemplazo por otro seguro, entre otras. Para ello, se podrán aplicar procedimientos de muestreo estadístico dispuesto en el presente documento, que permitan realizar una revisión de la información de respaldo que verifique la exclusión por la causal señalada.



²⁴ Para estos efectos, entiéndase por "canceladas" la resolución del contrato.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.3. Verificar que el número y/o universo de consumidores y pólizas con "cobertura exclusiva de responsabilidad civil", referido en el **acápito I** del presente Acuerdo, correspondan, efectivamente, al señalado para tales efectos, esto es, **7** pólizas y de **7** consumidores.

5.4. Verificar que del universo de consumidores que recibieron los dispositivos GPS, en el periodo comprendido en el acuerdo, sólo aquellos comprendidos e identificados dentro del denominado **Grupo 4**, corresponden a quienes efectivamente recibieron los dispositivos GPS, con retardo.

5.5. Verificación de cumplimiento de la "campaña de contactabilidad", los plazos y comunicaciones comprometidas, para el ejercicio del derecho a recibir la entrega del dispositivo GPS, el pago y/o implementación de cada una de las alternativas compensatorias definidas para cada uno de los grupos y subgrupos definidos en el **acápito V** del presente instrumento.

5.6. Revisión del proceso de despacho de los correos electrónicos comprometidos en el Acuerdo y la acreditación de haber informado en la web de la empresa. Además, se debe acreditar la incorporación por parte de los consumidores de la información y/o datos necesarios para hacer efectiva las opciones de compensación.

5.7. Acreditar que, al 01 de diciembre de 2022, **LIBERTY** implementó todos y cada uno de los procedimientos y medidas dispuestas en la "Directiva N° 3 de Buenas Prácticas Corporativa y de Mercado. Procedimiento de entrega de GPS Ley 21.170"²⁵, dictada el 15 de junio de 2022, por el Consejo de Autorregulación Seguros - Chile.

6.- En relación al muestreo, éste debe ser de carácter probabilístico, considerando a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde los parámetros correspondientes serán:

n = Tamaño de muestra buscado.

N = Tamaño de la población.

Z_{α} = Estadístico dependiente del intervalo de confianza.

e = Corresponde al error máximo aceptado.

p = Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).

$q = (1-p)$ = Probabilidad de no-ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z_{\alpha} = 1,96$ y un error máximo aceptado $e = 5\%$. Como supuesto conservador, $p = q = 50\%$

Se deberá coordinar previa y oportunamente, con el **Departamento de Investigación Económica de SERNAC**, los términos de los referidos informes de auditoría y del informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente.



¹ <https://portal.aach.cl/ArchivosPrivados.aspx?A=2157>

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El informe de auditoría externa deberá ser puesto a disposición del **SERNAC** en los plazos indicados en el **acápito VII** de este Acuerdo.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N°19.496, la solución propuesta por **LIBERTY** *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo."*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

XI. De las publicaciones del Acuerdo.

El artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496 señala: *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo, se deberá publicar, a costa de **LIBERTY**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XII. Del remanente.

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496. Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de las compensaciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N°19.496, que dispone: "*Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis*"

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, la empresa tendrá un plazo adicional para remitir un informe de auditoría complementario determinando la formación del remanente, la fecha de su determinación y, el monto de estos dineros. Por su parte, la empresa tendrá un plazo para enterar el pago del saldo del mismo, en la cuenta que SERNAC le informe. Para los presentes efectos, ambas gestiones serán remitidas y realizadas, según corresponda, conforme los plazos dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

En consideración a las características de la solución alcanzada en el presente Acuerdo, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán aquellas descritas precedentemente, y para efectos aclaratorios, se comprenden en ellas, la siguientes:

(i) Las sumas representativas de dinero correspondientes a aquellos consumidores que, sin perjuicio de haber elegido cualquiera de las alternativas compensatorias establecidas en el **acápito III** del presente Acuerdo, no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados con el Acuerdo;

(ii) Las sumas representativas de dinero correspondientes a aquellos consumidores que no eligieron alguna de las alternativas compensatorias establecidas en el **acápito III** del presente Acuerdo, y que, por ende, no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados con el Acuerdo;

(iii) Las sumas representativas de dinero correspondiente al "*costo de reclamo*", descrito en el **acápito III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados;

Para la determinación y cálculo de las cantidades de dinero susceptibles de onstituir el remanente final de este Acuerdo, en cuanto a los montos de dinero



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a considerar, y que se han establecido en el mismo, deberá estarse a la suma máxima en pesos de **\$ 615.471.086 (seiscientos quince millones cuatrocientos setenta y un mil ochenta y seis pesos)**.

XIII. De la reserva de acciones individuales.

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XV. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N°19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir en el texto de éste, los datos e información que este Acuerdo contempla, y que son necesarios para su acertada inteligencia. Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496 en este procedimiento, las que quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, en lo que no diga relación con la información contenida en el presente texto y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N°20.285, N°19.628 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XVI.- Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, remitirá a **LIBERTY** una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados todos los montos que incluye este Acuerdo. Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa. Esta restricción, debe entenderse, sin perjuicio de aquella que opera en relación al acceso que este Servicio, ha proporcionado previamente, a **LIBERTY** al Portal del proveedor, a su base de reclamos para la gestión del respectivo reclamo individual formulado por los consumidores.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **LIBERTY** adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Asimismo, una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **LIBERTY** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **LIBERTY** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

- Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **LIBERTY** o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
- Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
- Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

XVII. Las Leyes Complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N°19.496.

XVIII. De la orientación para los Consumidores.

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y los proveedores.

RESUELVO:

1° TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2° DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°72 de fecha 27 de enero de 2023**.

3° TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

5° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

6° TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7° TÉNGASE PRESENTE, que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8° TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

9° TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o de su falta de aprobación. Asimismo, **TÉNGASE PRESENTE**, que el SERNAC en relación a las pólizas de seguro con "*cobertura exclusiva de responsabilidad civil*", hace plena reserva en este acto del ejercicio futuro de acciones respecto de sus facultades legales, con ocasión de la eventual afectación de los intereses colectivos o difusos de los consumidores, que digan relación con las citadas pólizas de seguros.

10° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

11° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta, por correo electrónico, al proveedor **LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA(S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS

CNA/ctu/ivt

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Departamento de Investigación Económica - Oficina de artes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://docv3.digital.gob.cl/validador/B4IKL1-380>

