

# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0071

SANTIAGO, 27 ENE 2023

## RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A. (CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES) Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

**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; 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, que delega funciones en funcionarios que indica; el Decreto Exento N° 91 del 14 de octubre de 2022, en trámite, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### CONSIDERANDO:

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante Resolución Exenta N° 467 de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del **SERNAC**.

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**4°.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58, inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

**5°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y está reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°.** Que, el **SERNAC**, en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **ZURICH**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**CHILE SEGUROS GENERALES S.A.** (CHILENA CONSOLIDADA SEGUROS GENERALES), Rol Único Tributario N° 99.037.000-1, representado legalmente por **don SEBASTIÁN DABINI RIBAS**, con domicilio en **Av. Apoquindo N° 5550, Piso 21, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, ha tomado conocimiento, mediante el resultado de una investigación realizada por el área especializada del SERNAC y los reclamos ingresados por consumidores en nuestras plataformas de atención de público, entre otros antecedentes, de eventuales incumplimientos por parte del proveedor que dicen relación con la implementación y cumplimiento de la 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"*, **vigente a partir del 26 de julio de 2019**, en particular respecto de su artículo 4°, que dispone: *"En la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, las aseguradoras incluirán, sin cobro adicional, la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo"*.

El SERNAC ha detectado que **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, no ha dado cumplimiento, entre otros, a la obligación de entregar los dispositivos GPS a los consumidores, en la forma y oportunidad que mandata la normativa antes transcrita, esto es, al momento de la contratación o renovación de las pólizas de seguros para vehículos motorizados que ha comercializado a partir de la entrada en vigencia de la citada ley, como se señala en el párrafo precedente.

En concreto, dentro de dichos incumplimientos y, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, se encuentran: **(i)** la falta de cumplimiento del artículo 4° de la Ley N° 21.170 en relación a la obligación de entregar materialmente el dispositivo GPS a los consumidores al momento de contratar o renovar las pólizas de seguros para los vehículos motorizados; **(ii)** incumplimiento a su obligación primaria de entregar el dispositivo GPS, sin necesidad de requerimiento por parte del consumidor; **(iii)** retardo en la entrega del GPS respecto de consumidores que lo habrían recibido con posterioridad a la contratación o renovación de la póliza; **(iv)** existencia de cargas que dificulten el acceso al dispositivo GPS al consumidor; **(v)** la falta de información veraz y oportuna en relación al derecho que les asiste a los consumidores relativo a recibir en términos gratuitos un dispositivo GPS y que por tanto, la entrega del referido dispositivo no constituye un "beneficio" otorgado por el proveedor sino que aquello guarda relación con el cumplimiento de una obligación legal de aquel; **(vi)** falta de información en las pólizas o anexos sobre la entrega de dispositivos GPS al momento de la contratación y/o renovación; **(vii)** incorporación de cláusulas de exclusión de responsabilidad en términos amplios, relativa a la instalación del dispositivo GPS en documentos asociados a la contratación de seguros para vehículos motorizados, entre ellos algunas de sus pólizas; y **(viii)** la entrega de ciertos dispositivos GPS en calidad de comodato y no de tradición.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Los incumplimientos descritos se estiman haberse manifestado, desde la entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, hasta la fecha, todo lo cual, constituiría una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores de acuerdo a la normativa protectora de sus derechos.

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos, 3°, inciso primero, letras b) y e), 4°, 12, 16 letra e) y g), y 23, inciso primero, todos de la Ley N° 19.496, en armonía con el artículo 4° de la Ley N° 21.170 y, demás artículos que resulten pertinentes.

**10°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**11°.** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, **la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos**, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**12°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor *"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"*. Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, **se insta en este acto administrativo, en el evento de la aceptación de participar en el procedimiento, a la entrega por parte del proveedor de una propuesta de solución**, que contenga un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**considerandos 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**13°.** Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura, son **indiciarios de parte del universo de consumidores afectados** más, el universo total no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos cuantos corresponda por circunstancias temporales, geográficas y de afectación de derechos conforme a los hechos que el presente procedimiento involucra, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Lo previsto es sin perjuicio de alguna compensación específica que se estime aplicable por concepto de "*costo del reclamo*".

**14°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

### **RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO** al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, Rol Único Tributario N° **99.037.000-1**, representado legalmente por **don SEBASTIÁN DABINI RIBAS**, con domicilio en **Av. Apoquindo N° 5550, Piso 21, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones y la adopción de medidas de cese de la conducta, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2°.** **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H, inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**3°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, de la notificación de la presente resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido en lo resolutivo siguiente. Deberá, además precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**7°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución al proveedor **ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.**, Rol Único Tributario **N° 99.037.000-1**, representado legalmente por **don SEBASTIÁN DABINI RIBAS**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, esto es, por carta certificada, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
**SUBDIRECTORA (S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CNA/ivt/ctu

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos
- Oficina de Partes

