

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-247-2023 del 13° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 29 de diciembre de 2023, notificada al solicitante con fecha 03 de enero de 2024, en observancia de lo establecido en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, se aprobó judicialmente el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y LIBERTY COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES S.A. (en adelante “LIBERTY”) en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores aperturado mediante la Resolución Exenta N° 72 del SERNAC de fecha 27 de enero de 2023, contenido en la **Resolución Exenta N° 531 del SERNAC de fecha 14 de agosto de 2023**, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales establecidos al efecto, produciendo, en consecuencia, efectos erga omnes. En general, los términos del acuerdo contenido en la citada **Resolución Exenta N° 531 del SERNAC** (en adelante, “Resolución Exenta que contiene los términos del acuerdo”), son los siguientes: **I. Consumidores comprendidos en el acuerdo:** El acuerdo, beneficiará a los consumidores, esto es, clientes y ex clientes de 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° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019, hasta el 1° de diciembre de 2022, no hayan recibido un dispositivo GPS o lo hayan recibido con retardo, 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. 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. **II. Del cese de la conducta:** 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: 1. Incorporación de la glosa informativa tanto en las pólizas nuevas como en las renovaciones, en la forma y los términos que indica la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo; 2. La inclusión de una sección de “Ley Antiportonazo” en la página web de Liberty, en la forma y los términos que indica la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo; 3. Envío de correos electrónicos al momento de la contratación y renovación de las pólizas, en la forma y los términos que indica la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, en la forma y los términos que indica la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo; 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, en la forma y los términos que indica la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo; y 5. Modificar la glosa informativa publicada en la página web de Liberty, de acuerdo al tenor que indica la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. **III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** **A. Determinación de los Grupos y Subgrupos del presente acuerdo y 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, 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 \$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 de la citada Resolución Exenta que contiene el 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, opten por posponer la recepción del dispositivo GPS a que tiene derecho en los términos del artículo 4° de la Ley 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 \$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 de la citada Resolución Exenta que contiene el 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.

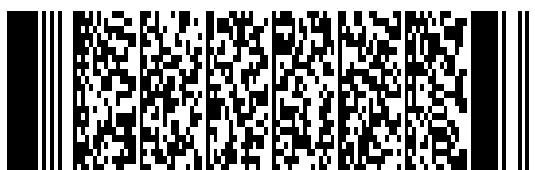
Grupo N° 3: Comprende a aquellos clientes y ex clientes LIBERTY que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados a contar de la fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, que, no habiendo recibido dispositivo GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período. Se distinguen los siguientes subgrupos: **Subgrupo N° 3.1:** Constituido por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en el acápite V de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, 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 renovación de la póliza hasta la fecha de la citada Resolución Exenta que contiene el 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 N° 3.2:** Constituidos por aquellos consumidores del Grupo 3 que, en virtud de la campaña de contactabilidad referida en el acápite V de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, 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 renovación de la póliza hasta la fecha de la citada Resolución Exenta que contiene el 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 N°21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha de la citada Resolución Exenta que contiene el 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el 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 de reclamo:** El proveedor compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos en la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo durante el periodo que va desde el 26 de julio de 2019 hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496. 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; todo conforme se indica en la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. 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: (i) 0,022 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center; (ii) 0,022 UTM: para reclamos realizados por canal web; y (iii) 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. En consecuencia, el acuerdo objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión 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 pesos), 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 pesos) que corresponde a un aproximado de 252.589 consumidores, de pólizas vigentes y no vigentes, que comprende el 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 pesos) que corresponde a un aproximado de 899 consumidores, de pólizas vigentes y no vigentes, que comprende el acuerdo; y 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 (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 baja. Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales por cada grupo y subgrupo de beneficiados en virtud de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo serán determinados y verificados por los Informe de auditoría descritos en sus acápite VII y VIII. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo de referencia, las medidas de cese de conducta, las compensaciones que, para la citada sede administrativa se han estimado precedentes 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 del referido 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, de acuerdo con los criterios definidos objetivamente, alcanza a los consumidores afectados, según lo establecido en el acápite III de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. Así, el modelo compensatorio dispuesto particularmente para la citada 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. **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:** **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 acuerdo de conformidad a lo señalado en el acápite I de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, 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 acuerdo- tratándose de ex clientes- conforme a lo señalado en el acápite VII de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. 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 acápite III de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo, y (iv) informar y coordinar sobre el 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 web, 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. **B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo:** Para efectos del 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 de la citada Resolución Exenta del SERNAC 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 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)*” 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*”, 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. **3.** Tratándose de la compensación por “*retardo en la entrega del dispositivo GPS*” (Grupo N° 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 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. **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. **VIII. De la acreditación de la implementación del acuerdo:** 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. 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 de la citada Resolución Exenta que contiene el acuerdo. Lo anterior, y todo el restante dispuesto en el citado acápite de la Resolución Exenta que contiene el acuerdo, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que la empresa auditora externa realizará, a fin de informar monto, fecha y destino del remanente; entre otros. Téngase presente las demás disposiciones contenidas en el citado acuerdo. Mayores antecedentes sobre el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 531 de fecha 14 de agosto de 2023**, acompañada en autos, se encuentran disponibles en www.sernac.cl. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario.



032995172839



Álvaro Ignacio Leiva Labbé

Secretario

PJUD

Cinco de enero de dos mil veinticuatro
10:43 UTC-3

