

EXTRACTO

El 16° Juzgado Civil de Santiago, en autos caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con HDI Seguros S.A", Rol C-1912-2023, con fecha 16 de abril de 2025, ha aprobado el acuerdo conciliatorio alcanzado entre las Partes del juicio señalado, y de conformidad a lo previsto en el artículo 54 A de la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPDC"), se extracta como sigue: Los hechos que motivan la demanda de autos y, en consecuencia, este acuerdo, dicen relación con la entrada en vigencia de la Ley N°21.170, publicada en el Diario Oficial el 26 de julio de 2019 y lo dispuesto en su artículo 4°, que establece que "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". En particular, SERNAC alegó conductas que significaban una infracción a las normas de la LPDC, en relación con dicho artículo, respecto a la entrega de dispositivo GPS a consumidores que contrataron o renovaron pólizas de seguro para vehículos motorizados con HDI.

I. De la determinación de los Grupos y Subgrupos del presente acuerdo y compensaciones: Para efectos del presente acuerdo, se establecen los siguientes grupos de compensaciones:

Grupo 1: Comprende a aquellos clientes y ex clientes HDI que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados en el periodo que va entre el 26 de julio de 2019 y el 1 de diciembre de 2022, y que no recibieron un dispositivo GPS.

Grupo 1-A: Comprende a aquellos clientes y ex clientes que no sufrieron el robo de su vehículo durante el período de tiempo, y opten por recibir el dispositivo GPS. Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero mediante transferencia bancaria, que contempla una base inicial de \$2.200, 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 el 1 de diciembre de 2022, con tope total de \$4.800.

Grupo 1-B: Comprende a aquellos clientes y ex clientes que no sufrieron el robo de su vehículo durante el período de tiempo, y opten por postergar la recepción el dispositivo GPS. Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero mediante transferencia bancaria, que contempla una base inicial de \$2.200, 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 el 1 de diciembre de 2022, con tope total de \$4.800.

Grupo 1-C: Comprende a aquellos clientes y ex clientes que sufrieron el robo de su vehículo durante el período de tiempo, y opten por recibir el dispositivo GPS. Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero mediante transferencia bancaria, que contempla una base inicial de \$4.200, aplicando un modelo escalonado de \$2.000 adicionales por cada año o fracción de un año, contados desde la fecha de



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: WXTVXUHLBCL

contratación o renovación de la póliza hasta el 1 de diciembre de 2022, con tope total de \$9.600.

Grupo 1-D: Comprende a aquellos clientes y ex clientes que sufrieron el robo de su vehículo durante el período de tiempo, y opten por postergar la recepción el dispositivo GPS. Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero mediante transferencia bancaria, que contempla una base inicial de \$4.200, 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 el 1 de diciembre de 2022, con tope total de \$9.600.

Se deja constancia que, la conformación del universo de consumidores beneficiados del Grupo 1 no considera a aquellos asegurados que: (i) fueron destinatarios de campañas y acciones directas de HDI a fin de informar activamente sobre la disponibilidad del dispositivo GPS y los medios para recibirlos; y (ii) que corresponden a nuevas contrataciones de seguros realizadas a partir del 31 de agosto de 2021. La propuesta sobre este punto abarca un número de 251.001 asegurados, y compensaciones por un monto en dinero equivalente a \$768.732.000 pesos

Grupo 2: Comprende a los clientes y exclientes de HDI que, habiendo solicitado un dispositivo GPS entre el 26 de julio de 2019 y el 1 de diciembre de 2022, hayan efectuado reclamaciones a HDI y/o a SERNAC respecto de la demora en la entrega del dispositivo. Este grupo se compensará con la entrega de una suma de dinero mediante transferencia bancaria, correspondiente a \$4.800 por asegurado. La propuesta sobre este punto abarcaría un número de 476 asegurados, y compensaciones por un monto en dinero equivalente a \$2.284.800.

II. Costo de reclamo: Se compensará a aquellos consumidores que hubiesen efectuado reclamos ante SERNAC entre 26 de julio de 2019 y la fecha del presente acuerdo. El monto de la indemnización corresponderá a 0,15 UTM por asegurado, al mes del pago del costo del reclamo.

III. Del cese de la conducta: HDI indica haber implementado y se compromete a seguir implementando las siguientes acciones: 1. Incorporar una glosa a los Condicionados Particulares de las pólizas, tanto nuevas como de renovaciones, para informar la obligación de entregar los dispositivos GPS; 2. Disponer dentro del sitio web público de HDI de una sección para que el asegurado pueda obtener información sobre cómo solicitar el dispositivo GPS. 3. Disponer dentro del portal de clientes de un formulario web para que el asegurado pueda solicitar el dispositivo en cualquier momento durante la vigencia de la póliza, en caso de no haberlo retirado previamente. 4. Enviar al asegurado, al momento de la venta o renovación del seguro, un correo electrónico con el formulario web para que pueda solicitar el dispositivo GPS. 5. Implementar un sistema de registro de los asegurados que han solicitado el dispositivo GPS.

IV. Pago a beneficio Fiscal: HDI pagará la suma de 200 UTM a beneficio fiscal, las que serán enteradas en la Tesorería General de la República.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: WXTVXUHLBCL

V. Procedimiento para el pago de las compensaciones: 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 en el formulario web establecido por HDI para tales efectos.

VI. Auditoría externa: La acreditación del cumplimiento integral de los términos del acuerdo conciliatorio se efectuará a través de una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por HDI.

VII. Remanente: Transcurrido 2 años desde el 31 de marzo de 2027, los montos que no hayan sido reclamados ni cobrados por los asegurados beneficiarios caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares. En tal caso, HDI enterará las cantidades correspondientes al Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores previsto en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

En consecuencia, el acuerdo beneficia a un total referencial de 251.477 consumidores por un monto de aproximado de 771.016.800 millones de pesos, más la suma correspondiente del “costo del reclamo”.

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 cuanto a la reserva de derechos, cabe señalar que el acuerdo deja a salvo y sin limitación alguna el derecho al ejercicio de las acciones o excepciones contemplados en los artículos 51, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D y 54 E de la Ley N° 19.496. Secretaria (S)



Avisos Legales

EL LIBERO
www.elibero.cl



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl>

Código: WXTVXUHLBCL