

Extracto Acuerdo Conciliatorio Conadecus – Seguros Generales Suramericana S.A.**Causa rol C-10.795-2022****26° Juzgado Civil de Santiago****I. Antecedentes**

En procedimiento especial para la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores contemplado en la Ley 19.496 (“LPDC”), caratulado “Conadecus con Seguros Generales Suramericana S.A.”, Rol C-10.795-2022, seguido ante el 26° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 9 de julio de 2025 se aprobó el acuerdo alcanzado entre las partes con el objeto de poner término al juicio y precaver un conflicto eventual por los mismos hechos que dieron lugar al mismo (el “Acuerdo”). Este Acuerdo no implicó un reconocimiento por parte de SURA de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

La demanda que dio origen a este procedimiento fue interpuesta el 28 de septiembre de 2022 por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (“CONADECUS”), RUT N° 75.974.880-8, representado por don Hernán Calderón Ruiz, constructor civil, cédula de identidad N° 6.603.659-6, ambos domiciliados en calle Valentín Letelier N°16, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de Seguros Generales Suramericana S.A. (“SURA” y, conjuntamente con CONADECUS, las “Partes”), RUT N° 99.017.000-2, representada por don Gustavo Espósito Clavier, cédula de identidad N° 23.876.759-8, ambos domiciliados en Avenida Providencia N°1760, comuna de Providencia, Región Metropolitana, y declarada admisible mediante resolución de 20 de octubre de 2022.

Los hechos que motivaron la demanda y, en consecuencia, el Acuerdo, dicen relación con la falta de adecuación de la prima asociada al contrato de seguro automotriz al factor de riesgo efectivo, debido a una presunta disminución sustancial del riesgo durante la pandemia epidemiológica COVID-19 (la “PANDEMIA”), por la baja significativa de movilidad vehicular ocasionada principalmente por las restricciones sanitarias de la autoridad. Por su parte, SURA solicitó, el rechazo íntegro de la demanda, en base a una serie de argumentos tanto de hecho como de derecho.

II. Contenido del Acuerdo

A. Consumidores comprendidos en el Acuerdo

El Acuerdo beneficiará a todos aquellos consumidores que hayan celebrado con SURA un contrato de seguro respecto de vehículos motorizados o tuvieron o mantengan un contrato vigente seguro de vehículos motorizados, desde marzo del año 2020 hasta la fecha de la presentación del Acuerdo para su aprobación, esto es, el 26 de junio de 2025.

B. Compromisos asumidos

En virtud del Acuerdo, SURA se compromete a implementar las siguientes acciones: (1) depositar en el Depósito de Pólizas de la CMF una nueva póliza de seguro automotriz con las cláusulas indicadas en el Anexo I, dentro de un plazo estimado de 6 meses desde que la resolución que apruebe el Acuerdo Conciliatorio quede firme; (2) Una vez depositada y vigente la nueva póliza, SURA se obliga a no utilizar en su canal de venta directa ciertas pólizas actualmente registradas en la CMF (POL120200219, POL120210020, POL120200226 y POL120200089); (3) Dejar de aplicar las cláusulas que la nueva póliza modifica y aplicar en su lugar las nuevas; (4) Realizar una campaña informativa en redes sociales sobre derechos, obligaciones y procedimientos relativos a SOAP, prevención de accidentes de tránsito y de incendios, y seguro automotriz voluntario; (5) Autorizar la difusión por Conadecus de una cartilla informativa sobre seguro automotriz con logo de SURA, disponible en la web de Conadecus por al menos 1 año desde que la resolución que apruebe el Acuerdo Conciliatorio se encuentre firme; (6) Poner a disposición de los asegurados una cartilla informativa propia (con contenido equivalente a la de Conadecus) (a) en contrataciones directas (web o sucursales), y (b) junto con la primera comunicación de la contratación en otros casos.

III. Resolución que aprobó el Acuerdo

Habiéndose verificado por el tribunal la conformidad del avenimiento presentado con las normas de protección de los derechos de los consumidores, el 9 de julio de 2025 se tuvo por aprobado el Acuerdo en todo aquello que no fuera contrario a derecho, otorgándole el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales, en especial para los establecidos en el artículo 54 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

IV. Reserva de derechos

Los interesados podrán ejercer reserva de sus derechos, de conformidad a lo establecido en el artículo 54 letra C, inciso segundo de la Ley 19.496.

Mayores antecedentes del contenido del Acuerdo disponibles en www.seguros.sura.cl y www.conadecus.cl