



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ORD.: 4020

SANTIAGO, 24 MAY 2022

ANT.: Oficios N° 2463, N° 2.755, N° 2.783, N° 2.784, N° 2.785, N° 2.786, N° 2.787, N° 2.788, N° 2.789, N° 2.790, N° 2.790, N° 2.791, N° 2.792, N° 2.793, N° 2.794, N° 2.795, N° 2.796, N° 2.797, N° 2.798, N° 2.799, N° 2.800, N° 2.831, N° 2.832 de la Cámara de Diputados de la República de Chile.

MAT.: Solicitud de pronunciamiento en materia que indica.

A: HONORABLE DIPUTADO CRISTÓBAL MARTÍNEZ RAMÍREZ
HONORABLE DIPUTADO DANIEL LILAYU VIVANCO
HONORABLE DIPUTADA MARLENE PÉREZ CARTES
HONORABLE DIPUTADO GASTÓN VON MÜHLENBROCK ZAMORA
HONORABLE DIPUTADO SERGIO BOBADILLA MUÑOZ
HONORABLE DIPUTADO RENZO TRISOTTI MARTÍNEZ
HONORABLE DIPUTADO JOAQUÍN LAVÍN LEÓN
HONORABLE DIPUTADO JUAN ANTONIO COLOMA
HONORABLE DIPUTADO JORGE ALESSANDRI VERGARA
HONORABLE DIPUTADO ÁLVARO CARTER FERNÁNDEZ
HONORABLE DIPUTADO GUILLERMO RAMÍREZ DIEZ
HONORABLE DIPUTADO CRISTIAN LABBÉ MARTÍNEZ
HONORABLE DIPUTADO EDUARDO CORNEJO LAGOS
HONORABLE DIPUTADO GUSTAVO BENAVENTE VERGARA
HONORABLE DIPUTADO FERNANDO BÓRQUEZ MONTECINOS
HONORABLE DIPUTADO FELIPE DONOSO CASTRO
HONORABLE DIPUTADO HENRY LEAL BIZAMA
HONORABLE DIPUTADO MARCO ANTONIO SULANTAY OLIVARES
HONORABLE DIPUTADA FLOR WEISSE NOVOA
HONORABLE DIPUTADA MARTA BRAVO SALINAS
HONORABLE DIPUTADO JUAN FUENZALIDA COBO
HONORABLE DIPUTADO CRISTHIAN MOREIRA BARROS

DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA
CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA REPÚBLICA DE CHILE
Av. Pedro Montt s/n
Valparaíso

DE: JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS
DIRECTOR NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Teatinos 50, Piso 1
Santiago



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De mi consideración:

En respuesta a las solicitudes formuladas por los y las honorables diputados y diputadas, informo a Uds. lo siguiente:

- 1.- La Ley N° 19.496 (en adelante "LPDC") establece que el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante "SERNAC" o "servicio") es una institución fiscalizadora en los términos del Decreto Ley N° 3.551, de 1981, al que le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Para ello, entre las funciones del SERNAC se encuentra, entre otras, (i) fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores; (ii) llevar a cabo procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, en conformidad a lo dispuesto por el párrafo 4° del Título IV de la LPDC; y (iii) demandar para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, conforme a lo dispuesto por el párrafo 3° del Título IV de la LPDC.
- 2.- El artículo 4° de la Ley N° 21.170, publicada en julio de 2019, dispuso el siguiente derecho de los consumidores en sus relaciones de consumo en el mercado de seguro automotriz: *"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"*.
- 3.- Sobre el particular, puedo informar a Ud. que, durante el mes de octubre de 2021, este Servicio inició una investigación financiera con el objeto de verificar el cumplimiento de la precitada obligación legal por parte de las Compañías de Seguros.
- 4.- Como resultado de los hallazgos de la investigación iniciada por este Servicio, así como del conocimiento de reclamos ingresados por los consumidores en nuestras plataformas de atención de público, en febrero pasado, el SERNAC inició tres Procedimientos Voluntarios Colectivos en contra de los siguientes proveedores: HDI Seguros S.A. (Resolución Exenta N° 83, de 02.02.2022), Seguros Generales Suramericana S.A. (Resolución Exenta N° 84, de 02.02.2022) y BCI Seguros Generales S.A. (Resolución Exenta N° 82, de 02.02.2022). Estos procedimientos se encuentran actualmente en tramitación.
- 5.- Tal como indican las resoluciones de apertura de los precitados procedimientos voluntarios colectivos, mediante estos procedimientos el SERNAC busca perseguir la devolución, compensación o indemnización que corresponda a los consumidores afectados, con reajustes e intereses, si procediere. Asimismo, y en caso de prosperar un eventual acuerdo, éste busca, además, adoptar medidas de cese de la conducta, a fin de evitar y prevenir infracciones en el cumplimiento de la normativa.
- 6.- En relación con su consulta sobre la "factibilidad de implementar una campaña informativa en beneficio de los consumidores con el fin de visibilizar la obligación legal que tienen las empresas que ofrecen seguros automotrices de suministrar un GPS de manera gratuita", informamos a Ud. que en septiembre de 2021, y tras un estudio técnico, el SERNAC propuso perfeccionar la normativa de consumo, elaborando un formato de cotización

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de seguros automotrices que sea obligatorio entregar ante cualquier cotización de dicho producto. La citada propuesta de formato de cotización incorpora una advertencia expresa para informar al consumidor sobre su derecho a la entrega de un dispositivo GPS en conformidad con la Ley N° 21.170. Lo anterior tiene por objeto que, adicionalmente a la supervisión de la normativa por parte del SERNAC y la Comisión para el Mercado Financiero, se visibilice ante de cada contratación la precitada obligación legal.

- 7.- El estudio técnico a que hace referencia a el párrafo anterior se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-63382.html>
- 8.- Finalmente, informo a Ud. que, al igual que en otras investigaciones, de conformidad con el procesamiento y análisis continuo de la información recabada durante el monitoreo y fiscalización de la normativa, el SERNAC podrá hacer uso de sus potestades y facultades legales en materia de la protección de los consumidores, tales como iniciar nuevos Procedimientos Voluntarios Colectivos para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores; interponer demandas colectivas ante los Tribunales de Justicia; o proponer la dictación, modificación o derogación de preceptos legales o reglamentarios, en la medida que ello sea necesario para la adecuada protección de los derechos de los consumidores.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,


SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
DIRECTOR NACIONAL
JEAN PIERRE COUCHOT BANADOS
DIRECTOR NACIONAL (S)



Distribución: Honorable Diputado Cristóbal Ramírez Martínez (cristobal.martinez@congreso.cl) - Honorable Diputado Daniel Lilaivi Vivanco (daniel.lilaivi@congreso.cl) - Honorable Diputada Marlene Pérez Cartes (marlene.perez@congreso.cl) - Honorable Diputado Gastón Von Mühlenbrock Zamora (gaston.vonmuhlenbrock@congreso.cl) - Honorable Diputado Sergio Bobadilla Muñoz (sergio.bobadilla@congreso.cl) - Honorable Diputado Renzo Trisotti Martínez (renzo.trisotti@congreso.cl) - Honorable Diputado Joaquín Lavín León (joaquin.lavin@congreso.cl) - Honorable Diputado Juan Antonio Coloma (juanantoniocoloma@congreso.cl) - Honorable Diputado Jorge Alessandri Vergara (jorge.alessandri@congreso.cl) - Honorable Diputado Álvaro Carter Fernández (alvaro.carter@congreso.cl) - Honorable Diputado Guillermo Ramírez Díez (guillermo.ramirez@congreso.cl) - Honorable Diputado Cristian Labbé Martínez (cristian.labbe@congreso.cl) - Honorable Diputado Eduardo Cornejo Lagos (eduardo.cornejo@congreso.cl) - Honorable Diputado Gustavo Benavente Vergara (gustavo.benavente@congreso.cl) - Honorable Diputado Fernando Bórquez Montecinos (fernando.borquez@congreso.cl) - Honorable Diputado Felipe Donoso Castro (felipe.donosos@congreso.cl) - Honorable Diputado Henry Leal Bizama (henry.leal@congreso.cl) - Honorable Diputado Marco Antonio Sulantay Olivares (marco.sulantay@congreso.cl) - Honorable Diputada Flor Weisse Novoa (flor.weisse@congreso.cl) - Honorable Diputada Marta Bravo Salinas (marta.bravo@congreso.cl) - Honorable Diputado Juan Fuenzalida Cobo (juan.fuenzalida@congreso.cl) - Honorable Diputado Cristhian Moreira Barros (cristhian.moreira@congreso.cl) - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa - Gabinete - Oficina de partes.