SERNAC logra acuerdo judicial con aseguradoras por incumplimiento de Ley Antiportonazos

Boletín N°:

May 13, 2025 CHILE

Tras un acuerdo judicial alcanzado por SERNAC con HDI Seguros y Seguros Generales Suramericana S.A. (SURA), estas compañías compensarán a cerca de 400 mil consumidores que fueron afectados por la no entrega o retrasos en aparatos GPS.

Esta conciliación beneficiará a todos los consumidores que no recibieron el aparato GPS o lo hubieran recibido con retardo pese a haber contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos nuevos y/o usados, a partir de la fecha de la entrada en vigencia de la “Ley Antiportonazos”, esto es, desde el 26 de julio del año 2019 y hasta el 01 de diciembre de 2022.

En el caso de la empresa HDI Seguros, el acuerdo beneficiará a un total de 251 mil consumidores, quienes recibirán un monto global de $771 millones.

En el caso de SURA, la conciliación favorecerá a un total de 148 mil clientes, quiénes recibirán un total global de $522 millones.

Es decir, si se suman ambos casos, se trata de un universo total de casi 400 mil consumidores, quienes recibirán un total de alrededor de 1.300 millones de pesos.

El acuerdo establece además que ambas aseguradoras deberán pagar un monto adicional correspondiente al “costo del reclamo”, es decir, a quienes presentaron reclamos ante el SERNAC.

Adicionalmente, el acuerdo judicial obliga a HDI Seguros y SURA a pagar por cada una 200 UTM a beneficio fiscal, esto es, más de 13 millones 700 mil pesos.

Para el pago de las compensaciones

Para realizar el pago, se establecieron grupos de consumidores beneficiados de acuerdo al tipo de incumplimiento, pudiendo llegar hasta $9.600 por beneficiario.

A fin de procesar el pago, las empresas HDI y Sura solicitarán a los consumidores la información personal y bancaria requerida para efectuar transferencias directas a las cuentas que proporcionen.

Una vez recibidos los antecedentes, las empresas procederán a realizar el pago en un plazo aproximado de dos meses.

El acuerdo exige a las empresas a entregar información a los consumidores beneficiados

mediante envío de correos electrónicos, además de incorporar un banner en sus sitios web, donde las personas podrán consultar con su Rut si son beneficiarias. Para conocer más detalles de este acuerdo, los consumidores pueden revisar el documento, el cual está disponible en www.sernac.cl

Contexto demanda en contra HDI y SURA

En 2023, el SERNAC tras no llegar a un acuerdo a través de Procedimientos Voluntarios Colectivos, demandó colectivamente a HDI Seguros y Seguros Generales Suramericana S.A. (SURA)

La Ley N° 21.170, conocida como “Ley Antiportonazos”, vigente desde julio de 2019, establece que las empresas aseguradoras deben entregar en forma gratuita un dispositivo GPS a los consumidores cuando contratan un seguro automotriz.

Esta norma, en su artículo 4°, indica 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”.

Sin embargo, HDI Seguros y SURA no cumplieron con dichas obligaciones. En efecto, el SERNAC pudo constatar que dichas compañías aseguradoras, entre agosto de 2019 y octubre de 2021, no entregaron en un porcentaje muy alto de pólizas el dispositivo GPS a los consumidores.

Además, traspasaron los costos de despacho de los dispositivos GPS a los consumidores. Y finalmente, no cumplieron con los plazos prometidos a los consumidores para su entrega, en el bajo porcentaje de casos en que accedieron a ello.

Origen del caso

Este tema tuvo su origen en la denuncia realizada por el Gobernador de Santiago, Claudio Orrego, ante el SERNAC en septiembre del año 2021, quien aportó con una serie de antecedentes relativos a eventuales incumplimientos por parte de las empresas aseguradoras a la Ley 21.170, también conocida como “Ley Antiportonazos”, debido a la no entrega de los aparatos GPS a los consumidores.

Tras dicha denuncia de la autoridad metropolitana, el SERNAC inició una investigación, que posteriormente derivó en una fiscalización, corroborando los hallazgos denunciados por Orrego e iniciando Procedimientos Voluntarios Colectivos con las aseguradoras automotrices con mayor participación de mercado y que presentaban mayor volumen de reclamos, llegando posteriormente a acuerdos con BCI Seguros, Liberty y Zurich, mientras que las propuestas de HDI Seguros y SURA resultaron insuficientes, por lo que el Servicio decidió demandarlas colectivamente. Durante el juicio, el SERNAC logró acuerdos judiciales con HDI y Sura que resultarán en beneficios directos para los consumidores afectados.

Fuente

Fuente: Radio Agricultura

Enlace:
https://www.radioagricultura.cl/noticias/nacional/sernac-logra-acuerdo-judicial-con-aseguradoras-por-incumplimiento-de-ley-antiportonazos_20250506/