EXTRACTO

El 16° Juzgado Civil de Santiago, en autos caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con HDI Seguros S.A", Rol C-1904-2021 (el "Juicio"), con fecha 5 de noviembre de 2026, ha aprobado el avenimiento ("**Acuerdo**") alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor ("**SERNAC**") y HDI Seguros S.A. ("**HDI**"), 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:

A. Antecedentes

La demanda que dio origen a este procedimiento fue interpuesta el 17 de febrero de 2021 por el SERNAC en contra de HDI, y fue rectificada con fecha 7 de abril de 2021, y declarada admisible mediante resolución de fecha 7 de abril de 2021, complementada mediante resolución de fecha 15 de abril de 2021.

Los hechos que motivaron la demanda y, en consecuencia, el Acuerdo, dicen relación con las demoras en la reparación de vehículos motorizados siniestrados parcialmente y las omisiones de información sobre la estimación del plazo de reparación que SERNAC imputó a HDI en la ejecución de contratos de seguro automotriz. HDI controvirtió dichas imputaciones y solicitó el rechazo de la demanda.

El 1 de octubre de 2026, las Partes alcanzaron un avenimiento para poner término al Juicio, en los siguientes términos:

B. Contenido del Acuerdo

I. Cese de conducta y medidas de mitigación. HDI se obliga a informar el plazo estimado de reparación del vehículo conjuntamente con la emisión del informe de liquidación o, en su caso, con la decisión final sobre el siniestro. Además, implementará un plan de cumplimiento preventivo para el proceso de liquidación de siniestros.

II. Compensaciones. El Acuerdo compensará a un universo de 3.329 asegurados, por un monto total de $446.136.500, más las compensaciones por costo del reclamo que correspondan a los beneficiarios del acuerdo, desglosado del siguiente modo:

Grupo 1: Clientes y exclientes que denunciaron siniestros durante el año 2019 y cuyo vehículo reparado fue entregado hasta el 18 de octubre de 2019, y cuya entrega haya excedido el plazo informado por el taller más el plazo de tolerancia correspondiente a 5 días hábiles para daños leves, 15 días hábiles para daños medios y 30 días hábiles para daños graves.

Grupo 2: Clientes y exclientes que denunciaron siniestros durante el año 2019 y cuyo vehículo reparado fue entregado con posterioridad al 18 de octubre de 2019 y hasta el 18 de marzo de 2020, y cuya entrega haya excedido el plazo informado por el taller más el plazo de tolerancia correspondiente a 45 días hábiles para daños leves, 55 días hábiles para daños medios y 70 días hábiles para daños graves.

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

Código: CPSUDXNPXKB

Grupo 3: Clientes y exclientes que denunciaron siniestros durante el año 2020 y cuya entrega referencial estuvo proyectada con anterioridad al 18 de marzo de 2020, y cuya entrega haya excedido el plazo informado por el taller más el plazo de tolerancia correspondiente a 45 días hábiles para daños leves, 55 días hábiles para daños medios y 70 días hábiles para daños graves.

Los consumidores comprendidos en estos grupos recibirán una compensación equivalente a $6.500 por cada día corrido compensable, una vez superado el plazo de tolerancia correspondiente y hasta la entrega del vehículo, con un tope individual de $490.000 por siniestro. Esta compensación tiene carácter único y global y comprende los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, gastos, intereses, reajustes y demás conceptos asociados a los hechos materia del juicio, salvo el costo del reclamo.

Se excluyen del Acuerdo 2.101 siniestros correspondientes a vehículos de las marcas Changan, Chevrolet, Ford, Great Wall, Haval, JAC, Mazda, Renault y Suzuki, por problemas de disponibilidad de repuestos durante el período considerado.

III. Costo del reclamo. Los asegurados beneficiarios de las compensaciones anteriores que hayan efectuado reclamos ante SERNAC entre el 1° de enero de 2019 y la fecha de presentación del Acuerdo, relativos a las demoras en la reparación de los siniestros compensados, recibirán adicionalmente 0,17 UTM por asegurado, independientemente del número de reclamos realizados, al valor de la UTM correspondiente al mes del pago.

IV. Forma de pago. Las compensaciones, incluido el costo del reclamo, se pagarán mediante transferencia bancaria. El plazo para gestionar cada pago será de dos meses desde que el respectivo consumidor ingrese completa y correctamente sus datos personales y bancarios en el formulario web dispuesto por HDI, al que podrá acceder desde correos electrónicos enviados por la compañía y un banner que se habilitará al efecto.

V. Pago a beneficio fiscal. Sin que implique reconocimiento alguno de responsabilidad, HDI pagará una suma equivalente a 200 Unidades Tributarias Mensuales a beneficio fiscal, que será enterada en la Tesorería General de la República.

VI. Auditoría externa. La acreditación del cumplimiento integral del Acuerdo se efectuará por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por HDI.

VII. Remanente. Transcurridos dos años desde el 31 de marzo de 2028, los montos que no hayan sido reclamados ni cobrados por los asegurados beneficiarios caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de sus titulares. En tal caso, HDI enterará las cantidades correspondientes al Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas de las Asociaciones de Consumidores previsto en el artículo 11 bis de la LPDC.

VIII. Reserva de derechos de consumidores. El Acuerdo deja a salvo y sin limitación alguna el ejercicio de las acciones, excepciones y derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPDC.

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

Código: CPSUDXNPXKB

C. Información y orientación

El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el 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.

Secretaria (S)

María Luisa Martínez Reyes
Secretario
PJUD
Diecinueve de noviembre de dos mil veintiséis
16:11 UTC-3

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

Código: CPSUDXNPXKB