

Extracto Acuerdo Conciliatorio Conadecus - HDI Seguros S.A.

Causa rol C-11.808-2024

7° 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 HDI Seguros S.A.", Rol C-11.808-2024, seguido ante el 7° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 30 de septiembre 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 HDI de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

La demanda que dio origen a este procedimiento fue interpuesta el 1 de julio de 2024 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 HDI Seguros S.A. ("HDI" y, conjuntamente con CONADECUS, las "Partes"), RUT N° 99.231.000-6, representada por su gerente general, don Felipe Feres Serrano, ingeniero civil, cédula de identidad N° 10.847.428-9, ambos domiciliados en Avenida Manquehue Norte número 160, piso 19, comuna de Providencia, Región Metropolitana, y declarada admisible mediante resolución de 24 de julio de 2024.

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, HDI solicitó, entre otras cosas, la suspensión del procedimiento por concurrir en la especie la excepción dilatoria de litispendencia, la cual fue acogida por el 7° Juzgado Civil de Santiago con fecha 5 de diciembre de 2024, ordenando, por consiguiente, la suspensión del proceso referido.

II. Contenido del Acuerdo

A. Consumidores comprendidos en el Acuerdo

El Acuerdo beneficiará a todos aquellos consumidores que hayan celebrado con **HDI** 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 septiembre de 2025.

B. Compromisos asumidos

En virtud del Acuerdo, HDI se compromete a implementar las siguientes acciones: (1) realizar una campaña informativa difundida a través de redes sociales con el objeto de informar a los consumidores sus derechos, obligaciones y procedimientos más comunes, relativos a "Seguros Obligatorios de Accidentes Personales", "Prevención de Accidentes de Tránsito y Seguridad Vial" y "Seguro Automotriz Voluntario" HDI deberá iniciar la difusión dentro de los 120 días siguientes desde que la resolución que apruebe el acuerdo se encuentre firme y ejecutoriada; (2) autorizar a CONADECUS a difundir una cartilla informativa que contenga un glosario con las definiciones de los conceptos que se sugiere que los consumidores tengan en cuenta al momento de suscribir un contrato de seguro automotriz. Conadecus

mantendrá disponible dicha cartilla en su sitio web durante el plazo de a lo menos 1 año contado desde que la resolución que apruebe el acuerdo se encuentre firme y ejecutoriada; (3) en aquellos casos en que el contrato de seguro se celebre directamente con HDI, por vía de su página web, y en todos los otros casos en que la aseguradora envíe la primera comunicación informativa, se obliga a poner a disposición del asegurado una cartilla informativa que contendrá un glosario con las definiciones de los conceptos más relevantes que se sugiere que los consumidores tengan en cuenta al momento de suscribir un contrato de seguro automotriz. HDI deberá poner a disposición la cartilla durante un plazo de a lo menos 1 año a contar del vencimiento del plazo de 120 días desde que la resolución que aprueba el acuerdo quede firme y ejecutoriada. Asimismo, HDI pondrá a disposición del tribunal y de CONADECUS dicha cartilla dentro del plazo de 30 días corridos contados desde la presentación del acuerdo; (4) en los casos en que el contrato de seguro se celebre directamente con HDI, por vía de su página web, y en todos los otros casos en que este envíe la primera comunicación informativa de la contratación, HDI enviará al asegurado una glosa informativa sobre el derecho que le asiste conforme con lo dispuesto a los artículos 526 y 536 del Código de Comercio; (5) en los contratos de seguro que se rijan por la Póliza POL120170042, se compromete a no hacer uso de la causal de término de contrato estipulada en el artículo 22 numeral 6, inciso segundo de la póliza referida. HDI dejará de utilizar la referida póliza en los términos planteados dentro del plazo de 2 años contados desde la resolución que apruebe el acuerdo se encuentre firme y ejecutoriada y, (6) para los futuros contratos de seguros que contemplen productos que actualmente utilizan la Póliza POL120170042, reemplazarlos en su integridad por la Póliza POL120140295. Asimismo, HDI se comprometió a que los nuevos contratos automotrices sean asociados a la Póliza POL120140295; (7) para el caso que HDI registre una nueva póliza que reemplace la Póliza POL120140295, se comprometió a realizar su mayor esfuerzo para ajustarla conforme al espíritu y términos del presente Acuerdo. El cumplimiento de los términos del Acuerdo por parte de HDI será certificado por un auditor o empresa de auditoría externa que se encuentre registrada en el registro de auditores externos que lleva la Comisión para el Mercado Financiero.

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 30 de septiembre 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.hdi.cl y www.conadecus.cl