



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR GENERAL MOTORS FINANCIAL CHILE S.A., APERTURADO CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 597/2023.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 del 4 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

1° - Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° - Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se rigen bajo determinados principios básicos que los infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso además, de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme a los procedimientos establecidos por la normativa.

3° - Que, con fecha **15 de septiembre de 2023**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 597 de 2023**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **GENERAL MOTORS FINANCIAL CHILE S.A.**, en adelante e indistintamente, el **"proveedor"** o **"General Motors"**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

4° - Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496 en adelante también, **"LDPC"**, el proveedor antes individualizado, con fecha **28 de septiembre de 2023**, manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5° - Que, con fecha **20 de octubre de 2023**, el **SERNAC** y **GENERAL MOTORS FINANCIAL CHILE S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias a las cuales, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, comparecieron los apoderados del proveedor con facultades para transigir.

6° - Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo y dentro del marco de la negociación, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, recepcionó del proveedor, mediante correo electrónico de fecha **14 de noviembre de 2023**, una presentación denominada *"Formula propuesta"*, la cual, entre otros aspectos, contiene una propuesta de solución que fue analizada en su mérito por el SERNAC, considerando para aquello, la Ley N° 19.496, la otra normativa que dice relación con los consumidores, lo contenido en los **considerandos 8° y 9°** de la Resolución Exenta que dispuso la apertura del PVC en referencia, la finalidad del presente procedimiento, cual es, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, todo ello, conforme a los principios contemplados en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496 y,





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

en el artículo 1° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, en adelante e indistintamente, el “**Reglamento PVC**” y, finalmente, los elementos que aquella debiera integrar a la luz de lo establecido en el artículo 54 P de la misma Ley N° 19.496.

7° - Que, conforme el análisis que realizó esta Subdirección respecto de la presentación del proveedor, **GENERAL MOTORS FINANCIAL CHILE S.A.**, citada en el considerando precedente, en relación a los argumentos expuestos en la misma, es dable concluir que ellos, dan cuenta de evidentes y profundas discrepancias jurídicas en las posiciones entre el SERNAC y el proveedor, especialmente, en todo aquello que dice relación con las conductas y los eventuales incumplimientos que fundamentaron la resolución exenta que dispuso el inicio del PVC en referencia como asimismo, de las normas aplicables en la especie, constatándose en consecuencia, un alejamiento sustantivo en las posiciones jurídicas de las partes, particularmente, desde el punto de vista interpretativo y de aplicación de normas a los hechos y conductas que, como se indicó, motivaron el inicio del PVC.

8° - Que, por otra parte, de la propuesta de solución presentada por el proveedor, es posible advertir que aquella, resulta ser del todo incompleta e insuficiente, toda vez que, del análisis cualitativo y cuantitativo de la misma, en ella no se contienen las menciones mínimas dispuestas en el artículo 54 P de la LDPC, y que son aquellas que deberían, al menos, incluirse en un eventual Acuerdo para el caso de prosperar una negociación. En concreto, la propuesta del proveedor no contempla la o las medidas de cese de la conducta que debiera (n) tener por objetivo evitar y prevenir la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC; no contiene una propuesta de devolución, compensación o indemnización para el universo de consumidores afectados por los hechos descritos en la respectiva resolución de apertura, todo ellos, con reajustes e intereses, si fuere procedente; no considera la forma en la que se harían efectivos los términos del eventual Acuerdo y el procedimiento por el cual, el proveedor efectuaría las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados. Por último, no establece un procedimiento a través del cual se cautele el debido cumplimiento de un eventual Acuerdo, a costa del proveedor. Lo anterior, en estricto apego a las menciones mínimas establecidas para tales efectos, en la norma legal citada.

9° - En consecuencia, la propuesta de solución, como ya se indicó, es incompleta e insuficiente por cuanto, entre otros aspectos, no se comprenden a todos los consumidores afectados por las conductas que motivaron el inicio del PVC ni tampoco, integró un ajuste para las (s) cláusula (s) incorporadas en los contratos de adhesión y demás documentos contractuales que fueron enunciados en el acto administrativo





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de apertura del PVC en referencia. Por lo anterior, la propuesta de solución en comento, no estaría reconociendo los principios y derechos básicos que regulan a estos procedimientos, como lo son el principio de universalidad y el derecho a la indemnidad patrimonial del consumidor, explícitamente consagrados tanto, en el artículo 54 H inciso 1° de la ley N° 19.496, como en el artículo 1° N°1 del Reglamento PVC.

10° - Que, en consecuencia, la propuesta de solución formulada por el proveedor, no logra abordar íntegramente con aquella, la problemática que dio origen al PVC en referencia, así como tampoco, integrar los elementos mínimos de un eventual Acuerdo en el sentido legal exigible, lo que en consecuencia implica, una propuesta de solución que no ha tenido por expectativa, beneficiar a todos los consumidores afectados por los hechos y conductas identificadas en la resolución de apertura del Procedimiento en cuestión, a la luz de los criterios y principios altamente ya explicitados.

11° - Que, la **facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo**, se encuentra consagrada en el **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** y, para el caso en referencia, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** del Reglamento PVC.

El citado artículo 54 K, inciso 2° de la LDPC, dispone:

*"(...) **Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.**" (énfasis agregado).*

Por su parte, el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento, dispone:

*"Artículo 16.- Término del procedimiento.
El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:*

2. Término fracasado: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada."

12° - Que, en razón de lo expuesto en los considerandos precedentes y, lo que se señalará en lo sucesivo del presente acto administrativo, el SERNAC **ejercerá su facultad de no perseverar** en este Procedimiento Voluntario Colectivo ello, por cuanto pese a los esfuerzos desplegados por esta Subdirección, el administrado incumbente, no ha





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

puesto a disposición del proceso, una propuesta de solución que permita dar por cumplido los elementos mínimos para avanzar en aras de un eventual Acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, y los derechos de los cuales son los consumidores titulares.

13° - Que, todo lo anterior impide la continuación de la sustanciación del procedimiento conforme a un recto ejercicio de la función pública del SERNAC, y por tanto, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de los consumidores y, adicionalmente, resguardando, la integración de los principios propios del procedimiento en cuestión los que, dicho sea de paso, se encuentran, expresamente consagrados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y el artículo 1° del Reglamento PVC.

14° - Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, y obliga por tanto, a este Servicio Público, a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada, motivo por el cual, tal como se indicó en el **considerando 12°** del presente acto administrativo, este Servicio, ejercerá su derecho a no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, máxime en consideración, a que en la especie, se cumplen los presupuestos exigidos por el legislador para ello y que se encuentran contemplados en el artículos **54 K de la LDPC** y en el **16 N° 2 letra b)** del Reglamento PVC.

15° - En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRESE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 597 del 15 de septiembre de 2023**, con el proveedor **GENERAL MOTORS FINANCIAL CHILE S.A.**, Rol Único Tributario **N° 94.050.000-1**, representado legalmente por **doña ALESSANDRA REIS ROLLO**, con domicilio en **Avenida Costanera Sur N° 2730, oficina 1101, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, circunstancia que, conjuntamente con la facultad de no perseverar expresada en los **considerandos 11° y 12°** del presente acto administrativo, se certifican en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, del artículo 16 N° 2 letra b) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

2. TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente Resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución por correo electrónico al proveedor, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CNA/mmb/meo/ivt

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes.

