

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**DISPONE EL TÉRMINO FALLIDO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR
FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.
Y EL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.**

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 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, mediante **Resolución Exenta N° 7 de fecha 5 de enero de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**", dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor "**FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**", en adelante e indistintamente, "**el proveedor**" o "**FORUM**", con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2°. Que, así las cosas, el procedimiento de carácter voluntario en referencia, tenía por propósito, obtener la devolución, compensación o indemnización que corresponda, a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causado todo, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose para ello, en elementos de carácter objetivo, el ajuste de sus contratos de adhesión en lo referente al cargo o comisión denominado "**Gastos de administración prenda**", como finalmente, en la adopción de medidas de cese de la conducta, todo lo anterior, considerando, los aspectos mínimos a que hace referencia el 54 P de la Ley N° 19.496.

3°. Que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, la **Resolución Exenta N° 7 de fecha 5 de enero de 2024**, fue notificada al proveedor, mediante carta certificada.

4°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496 y, en el inciso 1° del artículo 7 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Reglamento PVC", contenido en el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021, el procedimiento en referencia, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

5°. Que, el inciso 1° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 dispone: "**Si al término del plazo original o prorrogado el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.**"

6°. Que, por su parte, el artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, el "Reglamento PVC", contenido en el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021, señala: "**El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

"3. Término fallido: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) En caso que el proveedor, habiendo sido notificado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de este reglamento, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento (...)."

7°. Que, dentro del plazo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y artículo 10 del Reglamento PVC, **FORUM**, mediante presentación ingresada a través de correo electrónico de fecha **17 de**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

enero del 2024, manifestó su decisión de **no participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por Resolución Exenta N° 7 del 5 de enero del 2024**.

8°. Que, siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la voluntariedad de las partes en participar en los mismos, y que, en este caso particular, **el proveedor manifestó expresamente su voluntad de no participar**, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y del artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento PVC.

9°. Que, por todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. **DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 7, de fecha 5 de enero de 2024**, con el proveedor, **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.678.790-2**, representado legalmente por don **IGNACIO SANZ Y ARCELUS**, con domicilio en **avenida Isidora Goyenechea N° 3365 piso 3 y 4, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**.

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, al proveedor **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**, mediante correo electrónico, en atención a lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, y el artículo 9 del Reglamento PVC, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS

SUBDIRECTORA (S)

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS COLECTIVOS

CNA/meo

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

