



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL TÉRMINO FALLIDO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCIO ORIENTE S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

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° 683 de fecha 26 de octubre de 2023**, 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 **SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCIO ORIENTE S.A.**, en adelante e indistintamente "**el proveedor**" o "**AVO**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que en todo caso, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, en razón de las permanentes y masivas filtraciones de agua que han ocurrido desde el segundo semestre del presente año en diversos tramos subterráneos de la autopista Vespucio Oriente, concesión "Américo Vespucio Oriente I" (AVO1), Tramo Av. El Salto - Príncipe de Gales, dirección norte sur, dejando en consecuencia, la superficie resbalosa, con peligro de deslizamiento y/o accidentes de los vehículos que



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

transitan por la mencionada vía de concesión, poniendo con ello, en riesgo la integridad de los consumidores.

2°. Que, así las cosas, el procedimiento de carácter voluntario en referencia, tenía también por propósito, obtener la compensación, restitución o indemnización que correspondiera, por cada uno de los consumidores afectados, con estricto apego al principio de indemnidad del consumidor, a través de una solución proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo todo, considerando, los aspectos mínimos a que hace referencia el 54 P de la Ley 19.496.

3°. Que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, la **Resolución Exenta N° 683 de fecha 26 de octubre de 2023**, fue notificada al proveedor, mediante carta certificada.

4°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, 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, en forma, **AVO**, mediante presentación ingresada a través de correo electrónico de fecha **15 de noviembre del 2023**, manifestó su decisión de **no participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por Resolución Exenta N° 683 del 26 de octubre del 2023**.

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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

9°. Que, por todo lo anteriormente
expuesto,

RESUELVO:

1°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 683, de fecha 26 de octubre de 2023**, con el proveedor, con el proveedor **SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCIO ORIENTE S.A.**, Rol Único Tributario N° 76.376.061-8, representado legalmente por don **NICOLÁS EYZAGUIRRE VELASCO**, con domicilio en **Los Turistas N° 300, comuna de Recoleta, 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 **SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCIO ORIENTE S.A.**, mediante correo electrónico, 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.

