



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RENOVACIÓN DE MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA, EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO INICIADO CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 564 ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LOS PROVEEDORES LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA. E INVERSIONES LP S.A.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 466

SANTIAGO, 24 DE JUNIO DE 2020

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República; decreto N° 4 de 2020, del Ministerio de Salud, que decreta Alerta Sanitaria por el período que se señala y otorga facultades extraordinarias que indica por Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII); el decreto número 104, de 2020, del Ministerio del Interior, que declara estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile y su prórroga dictada a través de decreto N° 269 del 16 de junio de 2020 ; la declaración de Pandemia a raíz del Covid-19, por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 11 de marzo de 2020; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, con fecha 12 de agosto del año 2019, el SERNAC inició el Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS S.A.** e **INVERSIONES LP S.A.**, mediante la **Resolución Exenta N° 564**, lo que fue aceptado por el proveedor, oportunamente.

2°. Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de tres meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga.

3°. Que, con fecha **05 de diciembre del 2019**, mediante **Resolución Exenta N° 970**, esta Subdirección, prorrogó de oficio la duración del procedimiento por el término de 3 meses a que se refiere el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por darse en la especie la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita, cual es, la **"necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes"**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 903 del 15 de noviembre de 2019** y **Resolución Exenta N° 228 del 05 de marzo 2020**, el Servicio Nacional del Consumidor dispuso fundada y excepcionalmente, la suspensión del cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo referido en el considerando N° 1 precedente.

5°. Que, asimismo, mediante la **Resolución Exenta N° 296 del 30 de marzo de 2020**, este Servicio procedió a suspender el cómputo del plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, **por 30 días hábiles administrativos contados desde la fecha de la resolución citada**, en razón de circunstancias nuevas aportadas por el proveedor, y por el hecho público y notorio del establecimiento de medidas gubernamentales relacionadas con el Covid-19.

6°. Que, mediante la **Resolución Exenta N° 404 del 13 de mayo del 2020**, este Servicio procedió a prorrogar la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, antes citada, por **30 días hábiles administrativos**, contados a partir desde la fecha de la resolución, por el hecho de mantenerse las circunstancias tomadas en consideración en la **Resolución Exenta N° 296 del 30 de marzo del 2020**, existir argumentos adicionales y complementarios descritos en los considerandos de la misma y, toda vez que, todos los intervinientes en el Procedimiento Voluntario Colectivo, deben priorizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del contagio del COVID-19 dictadas por el Estado de Chile.

7°. Que, en resguardo del derecho a la protección de la salud, garantizado en el numeral 9 del artículo 19 constitucional, mediante el **Decreto N°4 de 2020 del Ministerio de Salud**, se declaró alerta sanitaria para enfrentar la amenaza a la salud pública producida por la propagación a nivel mundial del COVID-19.

8°. Que, a la fecha se han dictado diversas Resoluciones Exentas del Ministerio de Salud que disponen medidas sanitarias que indican, por brote COVID-19.

9°. Que, sin perjuicio de lo anterior, la situación epidemiológica del brote del COVID-19, se encuentra en pleno desarrollo, tal como lo ha señalado la **Resolución Exenta N° 417 de fecha 3 de junio de 2020 del Ministerio de Salud** y publicada en el Diario Oficial el pasado 4 de junio de 2020; adicionalmente, el **Ministerio del Interior y Seguridad Pública, dictó el Decreto N° 269**, y que fue publicado en el Diario Oficial el **16 de junio de 2020**, que prorrogó la declaración de estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile, por el lapso de 90 días a contar del vencimiento del período previsto en Decreto Supremo N° 104 de 2020.

10°. Que, la **Contraloría General de la República**, en su dictamen **N° 6.310** del año en curso dispuso que los jefes superiores de servicio se encuentran facultados para suspender los plazos -como en la especie- en los procedimientos administrativos o para extender su duración, sobre la base de lo que en dicho documento se indica en relación con



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

la pandemia Covid 19. La misma repartición en el dictamen ya citado, estableció respecto de las medidas de gestión que puede adoptar los Órganos de la Administración del Estado a propósito del Brote de Covid-19, que los jefes superiores de los órganos de la Administración del Estado se encuentran facultados para disponer, ante esta situación de excepción, que los servidores que en ellos se desempeñan, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo jurídico, cumplan sus funciones mediante trabajo remoto desde sus domicilios u otros lugares donde se encuentren, siempre que dichas labores puedan ser desarrolladas por esa vía, según determine la superioridad respectiva.

En ese orden de ideas, en el ejercicio de dicha potestad extraordinaria, esta repartición del Estado dispuso una modalidad flexible de organización de trabajo para los funcionarios y funcionarias del SERNAC, la que incluye el teletrabajo o trabajo a distancia, según fuera el caso. Todo ello con el propósito de asegurar la continuidad de la administración pública y enfrentar las contingencias que la pongan en riesgo.

11°. Que, sin perjuicio de los efectos propios de la medida provisional que, por el presente acto administrativo se renovará, se deja que constancia que los proveedores intervinientes en el Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión, manifestaron voluntad de perseverar en gestiones con la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de este Servicio Público, de manera tal, de fortalecer la búsqueda de entendimientos comunes, en aras de concretar una futura y eventual solución que, finalmente, pudiere llegar a ser calificada de favorable por la referida Subdirección. En razón de lo anterior, en el espacio de tiempo que ha mediado entre la resolución **Resolución Exenta N° 296 del 30 de marzo de 2020 y el presente acto administrativo**, se han materializado diversas instancias remotas de comunicación entre la **SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS** y, las empresas **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA. E INVERSIONES LP S.A.**, lo cual, ha sido evaluado en su mérito y, como circunstancia adicional y justificativa, para la dictación de este acto administrativo.

12°. Que, tal como se sostuvo en una resolución anterior, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se han sostenido reuniones con el proveedor y entregado antecedentes, que resultan del todo indiciarios de la posibilidad real y seria de alcanzar un acuerdo, en los términos dispuestos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, lo cual, en caso de prosperar, se expresaría en una solución expedita, completa y transparente respecto de hechos que dieron origen a este procedimiento.

13°. Que, lo expuesto en el numeral anterior, debe entenderse, sin perjuicio de la facultad contemplada en el inciso 2° del artículo 54 K de la ley N° 19.496.

14°. Que, asimismo, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte todas las medidas indispensables y adecuadas en orden a privilegiar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

facilitando el ejercicio del derecho del consumidor, en armonía con el debido proceso y la indemnidad del consumidor, principios rectores contemplados en la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

15°. Que, considerando el principio de servicialidad consagrado en el inciso cuarto del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N° 19.880, en orden a que *"un órgano administrativo, podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas que estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello"*.

16°. Que, de lo anterior se manifiesta que, la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional y sus renovaciones deben satisfacer, cuál es, la eficacia de la decisión de que se trate. Así las cosas, atendiendo a que la eficacia debe concebirse como la capacidad de lograr el efecto que se desea, el propósito de la medida provisional que se adopte, debe promover el logro de tal propósito.

17°. Que, en este sentido el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 ha establecido que *"la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo es obtener una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores"*.

18°. Que a este respecto, el SERNAC ejerciendo su facultad interpretativa ha unificado criterios sobre suspensiones en diversas dimensiones en situaciones extraordinarias como las que arroja el Covid- 19, plasmando dicha unificación en la "Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada del Covid-19", contenida en Resolución Exenta N° 390 de fecha 9 de abril de 2020, señala "Este criterio se fundamenta en la fórmula que se ha empleado comúnmente en nuestro país cuando han ocurrido circunstancias y limitaciones al ejercicio de derechos. En efecto, con el objeto de dar continuidad al servicio de justicia y permitir el adecuado ejercicio de los derechos de las personas en condiciones excepcionales, se han dictado leyes tendientes a aplazar y prorrogar plazos para el ejercicio de derechos y la interposición de acciones", y demás razonamientos contenidos en dicha Circular y que se plasman en el razonamiento contenido en este acto administrativo.

19°. Que, de todo lo mencionado, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para renovar la medida provisional, decretada en conformidad a la **Resolución Exenta N° 296 del 30 de marzo de 2020**, de suspensión del cómputo del plazo dispuesto por el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, respecto del Procedimiento Colectivo indicado en el considerando 1°, esto, dado principalmente por el hecho de que se mantienen las circunstancias que dieron origen a su dictación, existiendo argumentos adicionales y complementarios descritos en los considerandos anteriores, y que todos los intervinientes en el Procedimiento Voluntario



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Colectivo deben priorizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del contagio del COVID-19 dictadas por el Estado de Chile.

20°. Que, lo señalado precedentemente se considera el único medio actualmente disponible para darle continuidad a la función pública de esta Repartición del Estado, en el sentido del artículo 58 de la Ley N° 19.496, sin causarle, por ello, perjuicio alguno a los administrados intervinientes en el proceso administrativo, atendida además, la circunstancia de encontrarse el presente procedimiento en estado de tramitación, sin una resolución de término que recaiga en él, por lo que:

RESUELVO:

1°. **RENUEVASE, la medida provisional de suspensión** del cómputo del plazo del Procedimiento Voluntario Colectivo, decretada a través de la **Resolución Exenta N° 296 del 30 de marzo de 2020**, con los proveedores **LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LTDA. E INVERSIONES LP S.A., por 20 días hábiles administrativos adicionales**, contados desde la fecha del vencimiento de la prórroga de la medida provisional otorgada por medio de la Resolución Exenta N° 404 de 13 de mayo de 2020, esto es, desde el día siguiente al 25 de junio de 2020.

2°. **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución por correo electrónico al proveedor adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio
Del Villar
Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2020.06.24
11:04:29 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA/meo
Distribución:
Destinatario (notificación por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes