

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### SUSPENSIÓN CÓMPUTO DE PLAZO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO QUE INDICA, POR EL TÉRMINO Y MOTIVOS QUE SEÑALA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0227

SANTIAGO 05 MAR 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.

#### CONSIDERANDO:

**1°.** Que, con fecha 12 de agosto del 2019, el SERNAC apertura el Procedimiento Voluntario Colectivo, con los proveedores **AGENCIA BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA** e **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, mediante la Resolución Exenta N° 565 de misma fecha, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

**2°.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, ambos proveedores antes individualizados, con fecha 22 de agosto del 2019, manifestaron por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

**3°.** Que, en el procedimiento de que trata el considerando primero previo, se han celebrado audiencias con el proveedor y se ha requerido información, conforme a lo previsto en el artículo 54 M de la Ley N° 19.496.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°.** Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 prescribe que la 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. Situación que se verificó a través de la Resolución Exenta N° 971, de fecha 05 de diciembre del año 2019, la que fue notificada a ambos proveedores, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

**5°.** Que, constituye un hecho notorio y público la circunstancia de que la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos fue creada por la Ley N° 21.081, que modificó la Ley N° 19.496, y cuya entrada en vigencia fue el día 14 de marzo de 2019, lo que ha significado una reestructuración del Servicio Nacional del Consumidor. A raíz de ello, se han iniciado ante esta Subdirección diversos procedimientos voluntarios colectivos, entre ellos, procedimientos con varias empresas que se dedican al giro de los ofrecimientos y comercialización de seguros, y en cada uno de aquellos, iniciados con la corredora de seguros y la administradora de la tarjetas de crédito, como ocurre en la especie con **AGENCIA BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA** e **INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, todos los cuales detentan una mayor complejidad debido a la naturaleza y la especificidad de la materias sobre los cuales versan, por lo que este Servicio requiere cumplir con establecer un tratamiento equitativo respecto de todos ellos.

**6°.** Que, tal como se sostuvo en el considerando 3°, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se han sostenido reuniones con los proveedores y entregado antecedentes que podrían eventualmente constituir una 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.

**7°.** Que, 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, 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.

**8°.** Que, considerando el principio de servicialidad consagrado en el inciso 4° del artículo primero

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 32 de la Ley N° 19.880, en orden a tomar las medidas que se estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la ley N° 19.496, del proceso administrativo de que trata el considerando previo.

**9°.** Que, además, se hace necesario dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N y 54 H de la Ley N° 19.496, para recibir los ajustes a la propuesta de solución presentada por el proveedor, de parte de los consumidores potencialmente beneficiarios, de alcanzarse un acuerdo, y de esta forma dar cumplimiento al principio de publicidad que rige los Procedimientos Voluntarios Colectivos.

**10°.** Las facultades que la Ley entrega a este Director Nacional.

### RESUELVO:

**1°.** **SUSPÉNDASE**, de forma excepcional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho señalados en los considerandos del presente acto administrativo, computo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, respecto del procedimiento voluntario colectivo de que trata el considerando primero de este acto administrativo, **por el término de 20 días hábiles administrativos**, contados desde la notificación de la presente resolución.

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

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL

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