



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **PRÓRROGA DE MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO INICIADO CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 565 ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LOS PROVEEDORES, AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA. e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**

#### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 455**

**SANTIAGO, 12 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; 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 aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores, **AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, mediante la **Resolución Exenta N° 565**, 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 **5 de diciembre del 2019**, mediante la **Resolución Exenta N° 971**, 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° 904 del 15 de noviembre de 2019 y Resolución Exenta N° 227 del 5 de marzo del 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, mediante la **Resolución Exenta N° 297 del 30 de marzo del 2020**, este Servicio procedió a suspender fundadamente, el cómputo del plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, por **20 días hábiles administrativos, contados desde la fecha de la resolución citada**.

**6°.** Que, mediante la **Resolución Exenta N° 385 del 30 de abril del 2020**, este Servicio procedió a suspender el cómputo del plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, por **30 días hábiles administrativos, contados a partir desde la fecha de la resolución citada**, por el hecho de mantenerse las circunstancias tomadas en consideración en la **Resolución Exenta N° 297 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, 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.

**8°.** 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.

**9°.** Que, en resguardo del derecho a la protección de la salud, garantizado en el numeral 9 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, 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.

**10°.** Que, a la fecha se han dictado diversas Resoluciones Exentas del Ministerio de Salud que disponen medidas sanitarias que indican, por brote COVID-19.

**11°.** 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**.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**12°.** 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, 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.

**13°.** Que, en este orden de ideas, se hace necesario dejar presente que, además, en el evento que el presente procedimiento llegara a la etapa correspondiente, se debe 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 propuesta 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.

**14°.** 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"*.

**15°.** Que, de lo anterior se manifiesta que, la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cual 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.

**16°.** 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"*.

**17°.** Que, de todo lo mencionado, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para prorrogar la medida provisional, decretada en conformidad a la **Resolución Exenta N° 385 del 30 de abril del 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 Procedimientos 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.

**18°.** 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, sin una resolución de termino que recaiga en él.

**19°.** Que, en el marco de los acontecimientos que se describen en este acto y que son de público conocimiento, la Contraloría General de la República, en su dictamen N°6.310 de esta anualidad, dispone - en lo que aquí incumbe- 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 la situación que se viene produciendo, por lo que:

### RESUELVO:

**1°.** PRORRÓGUESE, la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado con los proveedores **AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS SPA e INVERSIONES Y TARJETAS S.A.**, decretada, la referida medida provisional, a través de la **Resolución Exenta N° 385 del 30 de abril de 2020, por 30 días hábiles administrativos, contados desde la fecha del vencimiento de aquella, esto es, desde el día siguiente al 15 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: 2020.06.12  
10:39:19 -04'00'

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

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