



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DECLARA EL TÉRMINO FRACASADO
DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS
LTDA. Y CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN
Y FINANZAS S.A., APERTURADO
CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N°
563/2019.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 313

SANTIAGO, 02 DE ABRIL DE 2020

VISTOS: La Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Título II del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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 Exenta N° 295 de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta N° 405/487/2019 de SERNAC; y la Resolución Exenta N° 432 del 27 de junio de 2019 que aprueba la Circular interpretativa sobre Procedimientos Voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha 12 de agosto del 2019, se dictó la Resolución Exenta N° 563 que dispuso la apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con los proveedores **ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LTDA. y CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN y FINANZAS S.A.**, 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.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, ambos proveedores antes individualizados, con fecha 21 de agosto del 2019, manifestaron por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha 30 de septiembre del 2019, **SERNAC y ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LTDA. y CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN y FINANZAS S.A.** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de los proveedores, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

5°. Que, durante el procedimiento esta Subdirección requirió antecedentes a los proveedores, a fin de calcular adecuadamente las compensaciones, todo ello, en conformidad lo establece el inciso 1° del artículo 54 M de la Ley N° 19.496.

6°. Que, con fecha 5 de diciembre del 2019, mediante Resolución Exenta N° 969, esta Subdirección, prorrogó a solicitud presentada por ambos proveedores, 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"*.

7°. Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, dispone que: *"El plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio. Este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga por la existencia de una negociación avanzada o por la necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes o para el análisis de las propuestas formuladas. Este plazo no podrá ser extendido cuando la necesidad de la prórroga se explique por un comportamiento negligente del proveedor involucrado en la negociación.*

Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término."

Por su parte, el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 establece la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo que es *"la obtención de una solución expedita, complete y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores."*

Finalmente, cabe hacer presente además que el artículo 54 P del mismo cuerpo legal, establece los aspectos que, al menos, debe contener el acuerdo. A saber, estos son: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*

La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1.- *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*

2.- *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.*

3.- *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4.- *La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*

5.- *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*

La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B."

8°. Que, en la especie, habiendo transcurrido el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LTDA. y CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN y FINANZAS S.A.**, se verificó la hipótesis prevista en el artículo 54 J inciso 2° de la Ley N° 19.496, esto es: "*dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo*" lo que se certificará en lo resolutivo, según lo previene la norma antes citada, por lo que se resuelve lo siguiente.

RESUELVO:

1°. **DECLÁRESE EL TÉRMINO FRACASADO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, iniciado mediante Resolución Exenta N° 563, de fecha 12 de agosto de 2019, con los proveedores, **ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LTDA. y CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN y FINANZAS S.A.** circunstancia que se certifica en este acto conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la Ley N°19.496.

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 por correo electrónico al proveedor, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

Fabiola Denisse
Schencke Aedo

Firmado digitalmente por
Fabiola Denisse Schencke Aedo
Fecha: 2020.04.02 10:51:57
-03'00'

FABIOLA SCHENCKE AEDO
SUBDIRECTORA(S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

IVT

Distribución: Gabinete – Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos – Oficina de Partes – Destinatario.