

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DE
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE LA EMPRESA
DE CORREOS DE CHILE Y EL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00675

SANTIAGO, 06 SEP 2019

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 Exenta N° 295, de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de 2019, se delegó la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar PVC, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos contados desde su notificación, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor, y que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por la Circular Interpretativa de la misma, contenido en la Resolución Exenta N° 432, de fecha 27 de junio del 2019, publicada en la página web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la LPC y que, verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, a través de hechos públicos y notorios el SERNAC tomó conocimiento que los días 25 de julio, 21 y 27 de agosto, y 6 de septiembre, todos del año 2018, se comunicó a través de distintos medios de comunicación escrita, digital y redes sociales, información sobre la difusión de archivos que contendrían los datos personales de miles de consumidores, los que incluían información asociada a las tarjetas de crédito de los clientes de distintas instituciones bancarias y financieras.

La primera de las presuntas filtraciones, habría ocurrido el 25 de julio de 2018, y fue informada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en adelante SBIF. Con fecha 21 de agosto del 2018, nuevamente, y a través de las redes sociales, habría ocurrido un nuevo hecho de presunta filtración de datos personales, y que también afectó a miles de consumidores, hecho que se repitió el 27 de agosto del mismo año.

Otra situación de eventual filtración, habría sucedido el 6 de septiembre de 2018. Al respecto, la SBIF informó que existían tarjetas de crédito involucradas.

Como consecuencia de los hechos descritos, los consumidores se vieron en la obligación de bloquear sus tarjetas de créditos ante la entidad bancaria o financiera respectiva, ello, sin perjuicio de las demás medidas de resguardo de sus datos personales y su patrimonio, con las consecuencias dañosas que ello implica que son susceptibles de compensación.

Por último, el pasado 23 de mayo de 2019, el SERNAC tomó conocimiento de un nuevo hecho de eventual filtración de datos personales, que afectó nuevamente a miles de consumidores, los que fueron difundidos a través de diversos medios de comunicación y redes sociales, y que habría afectado al comercio Transexpress, empresa que prestaría el servicio Casilla Virtual Miami de Correos de Chile.

Atendido que, la conducta infraccional se ha reiterado en el tiempo, considerando, además, la gravedad de los hechos descritos, la afectación de los derechos de los consumidores, el deber de profesionalidad que pesa sobre los proveedores, especialmente en este caso en lo que dice relación con el resguardo de información de los consumidores, los perjuicios causados en ellos, y en miras a obtener una solución homogénea a favor de los consumidores respecto de todos los hechos de filtración de datos descritos, el SERNAC promueve el presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

8°. Que, las situaciones antes descritas, configuran una eventual afectación a los derechos de los consumidores, debido a que de acuerdo a la información que obra en poder de este Servicio, la Empresa de Correos de Chile no ha respetado los términos y condiciones de contratación, no adoptó ni ha adoptado las medidas de seguridad necesarias e indispensables para la protección de la vida privada y datos de los miles de consumidores que se vieron afectados por la "filtración" masiva de sus datos personales, vulnerando con ello, los derechos básicos e irrenunciables de aquellos, como lo son, a lo menos, el derecho a la libre elección del bien o servicio, el de información veraz y oportuna, el de seguridad en el consumo, y por último, el de indemnización adecuada y oportuna de los perjuicios que devienen de las infracciones antes descritas, todo lo cual motiva y fundamenta la intervención de este Servicio Público a través de esta facultad.

Lo anterior, que incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación para interponer acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales. En razón de lo expuesto, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores y se configuraría, a lo menos, las infracciones a los artículos 3°, inciso primero, letras a), b), d) y e), 4°, 12 y 23, todos de la Ley N° 19.496, y demás normas legales aplicables.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con los proveedores, **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el cese de la conducta infraccional descrita en los considerandos precedentes, y en definitiva, que el proveedor adopte las medidas tendientes a resguardar de manera efectiva la confidencialidad de los datos personales de todos y cada uno de los consumidores afectados, y también, aquellas que tengan por objeto evitar y prevenir que estas conductas se repitan en el futuro, se busca una compensación o indemnización que corresponda, por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo su representada acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor, **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE**, Rol Único Tributario N° **60.503.000-9**, representada legalmente por **don José Luis Rodríguez Correa**, con domicilio en **Plaza de Armas N° 989, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo, para los consumidores, y adoptar las demás medidas señaladas, respecto a los hechos descritos en esta resolución.

2°. **TÉNGASE PRESENTE** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°. **TÉNGASE PRESENTE**, que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

4°. **TÉNGASE PRESENTE**, que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

5°. **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, personalmente, a **EMPRESA DE CORREOS DE CHILE, Rol Único Tributario N° 60.503.000-9**, representada legalmente por **don José Luis Rodríguez Correa**, con domicilio en **Plaza de Armas N° 989, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley N°19.496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

6°. **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

7°. **TÉNGASE PRESENTE**, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, señalará una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. La manifestación de la aceptación se publicará en la web institucional del Servicio. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



Fabiola Schencke Aedo

FABIOLA SCHENCKE AEDO
COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR