

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00724

SANTIAGO, 23 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, mediante Res. Exenta N° 675 de fecha 6 de septiembre de 2019, este Servicio dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con la **Empresa de Correos de Chile** para resolver la problemática de consumo producida por la filtración masiva de datos de miles de consumidores ocurrida desde el año 2018 y que se ha manifestado en episodios posteriores, hechos que configurarían una infracción a la ley del consumidor por parte del proveedor, en lo que dice relación con el deber de profesionalidad y la falta de seguridad en el consumo que con las filtraciones de datos reiteradas se ha producido, afectando patrimonialmente a miles de consumidores, constituyendo, por lo demás, una infracción de carácter permanente de parte del proveedor, la que subsiste hasta estos días.

2°. Que, consta la notificación personal del proveedor involucrado, con fecha 6 de septiembre de 2019, habiéndose practicado dicha notificación en dependencias del proveedor como consta en los estampados correspondientes, que obran en poder de este Servicio.

3°. Que, consta escrito de fecha 13 de septiembre de 2019, presentado en la Oficina de Partes del Sernac, en virtud del cual el proveedor representado por su gerente general José Luis Rodríguez, **manifestó su voluntad expresa de no participar en el procedimiento voluntario colectivo individualizado.**

4°. Que, consta que la manifestación de no participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo por parte del proveedor, se efectuó en tiempo y forma.

5°. Que, dicho lo anterior, considerando que es de la esencia el carácter de voluntario del presente procedimiento, voluntariedad de participar que en este caso no se manifiesta, y cumpliéndose la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la ley 19.496,

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

1°. **DECLÁRESE EL TÉRMINO** del 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**, aperturado en virtud de la resolución Exenta N° 675, de fecha 6 de septiembre de 2019, **estableciéndose el carácter de fracasado**, del procedimiento.

1°. **NOTIFÍQUESE** la presente Resolución personalmente, adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



*Fabiola Schencke Aedo*

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