



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 168 ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A

RESOLUCIÓN EXENTA N° 316

SANTIAGO 02 DE ABRIL 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 18 de febrero del año 2020, el SERNAC aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor Metlife Chile Seguros de Vida S.A, mediante la Resolución Exenta N° 168, 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, en resguardo del derecho a la protección de la salud, garantizado en el numeral 9 del artículo 19 constitucional, 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.

4°. 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

5°. 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"*.

6°. 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.

7°. 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"*.

8°. Que, de todo lo mencionado, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para suspender el 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 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.

9°. 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 en estado de tramitación, sin una resolución de termino que recaiga en él.

10°. 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 de caso fortuito que se viene produciendo, por lo que:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1°. APLÍQUESE, de forma excepcional, la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo del Procedimiento Colectivo aperturado con el proveedor Metlife Chile Seguros de Vida S.A., por 20 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presente resolución.

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: 2020.04.02 13:49:02
-03'00'

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

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