



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO  
DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR y BCI  
SEGUROS GENERALES S.A.,  
APERTURADO CONFORME  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 786/2020.**

### **RESOLUCIÓN EXENTA N°178**

**SANTIAGO, 2 de marzo 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; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso 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° 467, de 24 de junio de 2020, que delega facultades en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, el objetivo del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante Procedimiento Voluntario Colectivo o PVC) 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, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.

**3°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 786, de fecha 26 de noviembre de 2020**, este Servicio dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con la empresa **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, a fin de solucionar a través de aquel, los eventuales incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por la póliza de los citados seguros. Las conductas descritas, se habrían producido, según consta en antecedentes que obran en poder de este Servicio, a lo menos, desde el año 2019. Todo lo anterior, y de acuerdo a la evaluación de los antecedentes por parte de esta Subdirección, son representativos de una afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, y eventuales





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

contravenciones a la ley N°19.496, normativa protectora de los derechos de los consumidores.

4°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con fecha **03 de diciembre del 2020**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, el Procedimiento en referencia, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

6°. Que, con fecha 17 de diciembre del 2020, **SERNAC** y **BCI SEGUROS GENERALES 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.

7°. Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la Ley N° 19.496, esta Subdirección de procedimientos Voluntarios Colectivos, en el mes de diciembre del 2020, requirió distintos antecedentes al proveedor en orden a determinar el monto de las compensaciones que procedieren, la determinación del universo de consumidores afectados y el daño sufrido por los mismos. Con fecha 21 de enero de 2021, el proveedor solicitó prórroga para dar respuesta al requerimiento de información solicitado por el SERNAC, el que fue concedido por este Servicio. De esta manera, el proveedor dio respuesta parcial al requerimiento de información, el que fue complementado por la empresa, a solicitud del Servicio, completándose finalmente la entrega de información por parte del proveedor, hacia el término del mes de febrero de 2021.

8°. Que, **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, mediante correo electrónico de fecha 25 de febrero del presente, remitió a este Servicio "...una propuesta con bases de acuerdo, por parte de la empresa BCI Seguros Generales S.A. con el objeto de poner término al presente procedimiento", la que contendría algunos aspectos de los contemplados en el artículo 54 P.

9°. Que, en razón de lo expuesto en el considerando anterior, respecto a las bases de acuerdo presentada por **BCI SEGUROS GENERALES S.A.** se debe tener presente lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que señala:

*"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."

Que, del análisis de la propuesta de bases de acuerdo presentada por **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, es posible advertir que aquella, si bien, materialmente comprendería los aspectos mencionados en el 54 P, del análisis de, al menos, el primero de estos aspectos, cuál es, **el cese de la conducta**, se evidencian posturas, actualmente, irreconciliables entre el SERNAC y el proveedor especialmente en relación con las aspectos y actividades asociados a dicho cese, así como las diferencias que se presentan respecto de la metodología y universo de consumidores a quienes alcanzaría un eventual acuerdo.

Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan indicios de éxito de los mismos y que en definitiva concluyan o existan expectativas en orden a concluir, favorablemente, encaminados a beneficiar a un universo de consumidores. Dicha circunstancia, no se evidencia en el presente procedimiento, en la actualidad, habida cuenta de posiciones irreconciliables en relación a determinados aspectos de hecho y derecho que el presente procedimiento involucra, lo que obliga a adoptar una decisión eficiente desde el punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores.

**10°.** Que, en razón de lo expuesto en el considerando 9° de la presente resolución, en relación a lo que hizo presente el proveedor con fecha 24 de febrero del presente año, cuando expresó: "*entendemos que el plazo del PVC se acerca, por lo que manifestamos desde ya y por este acto nuestra disposición a prorrogarlo en los términos legales,*" se debe tener presente, que dicha declaración, además, de no constituir una solicitud formal de prórroga de duración del procedimiento, aunque lo fuera, no puede prosperar, habida cuenta de lo que se dispondrá en lo resolutivo primero, y en atención a que la prórroga de duración del plazo del procedimiento debe obedecer a causales previstas por el legislador para ello, causales que no se evidencian en la especie, precisamente por el alejamiento de posiciones entre esta repartición y el proveedor.

**11°.** Que, el inciso final del artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone: "***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.***"



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Que, el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 05 de febrero del 2021 establece en su artículo 16 N° 2 letra a) señala: **"El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

**"2. Término fracasado: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:**

**a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley N° 19.496(...)."**

12°. Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo original de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, no se ha arribado a un acuerdo en el presente procedimiento, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, según lo previene la norma antes citada, por lo que se resuelve lo siguiente.

### RESUELVO:

**1°. DECLÁRASE TERMINADO FRACASADO** el Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 786, de fecha 26 de noviembre de 2020**, con el proveedor, **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, Rol Único Tributario 99.147.000-K, representado legalmente por **don Mario Gazitúa Swett**, con domicilio en Huérfanos N° 1189, piso 6, comuna de Santiago, Región Metropolitana, 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, al proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, mediante carta certificada, conforme al artículo 54 K de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY**  
SUBDIRECTORA

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



IVT/LSC/FSA

Distribución: Destinatario (correo electrónico), Subdirección Nacional, Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, Oficina de Partes.