

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE  
INDICA EN RELACIÓN AL PLAZO DE  
DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO  
VOLUNTARIO COLECTIVO  
APERTURADO CONFORME A LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 789/2020  
ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR Y SEGUROS  
GENERALES SURAMERICANA S.A.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 416**

**SANTIAGO 24 DE MAYO 2021**

**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; 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 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 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 indistintamente SERNAC o Servicio, 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° 467 de fecha 24 de junio de 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen, total o parcialmente, medidas provisionales para los procedimientos voluntarios, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC."

**3°.** Que, con **fecha 26 de noviembre de 2020**, el **SERNAC** aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, en adelante también **SURA**, mediante la **Resolución Exenta N° 789** de misma fecha, el que fue aceptado oportunamente por el proveedor.

**4°.** 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, que se justifique la prórroga.

**5°.** Que, esta Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, mediante la **Resolución Exenta N° 176** de fecha **02 de marzo de 2021**, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses la duración del procedimiento, conforme a lo dispuesto en 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, "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*". Dicho acto administrativo, fue notificado al proveedor a través de correo electrónico, en conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

**6°.** Que, la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo es obtener una solución expedita, completa y transparente respecto de conductas que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y que, en la especie, dieron origen al presente procedimiento.

**7°.** Que, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se han sostenido reuniones con el proveedor y entregado antecedentes, que resultan del todo indiciarios de la posibilidad real y sería de alcanzar un acuerdo, en los términos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, lo cual, en caso de prosperar, se expresaría en una solución expedita, completa y transparente respecto de hechos que dieron origen a este procedimiento.

**8°.** Que, conforme lo dispone el artículo 54 N de la Ley N° 19.496: "*Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.*" Por su parte, el artículo 54 L del citado cuerpo legal, dispone: "*La manifestación por la que el proveedor acepte someterse al procedimiento será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contado desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor*".

**9°.** 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 tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, los que para este caso particular suponen relevar la importancia de recibir adecuadamente los ajustes a la propuesta de solución que eventualmente haga el proveedor, por parte de los consumidores afectados.

**10°.** Que, atendido al estado de avance del presente procedimiento, esta Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, de manera excepcional y para dar cumplimiento a lo prevenido en las normas antes transcritas, no computará para los efectos del plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, los días que transcurran desde el **24 de mayo de 2021 hasta el 28 del mismo mes y año**, ambos días inclusive, esto, para efectos de la publicación en el sitio web del SERNAC, del formulario de sugerencias a la propuesta de solución que dispone el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, continuando, en consecuencia, el cómputo del plazo una vez finalizada la etapa mencionada.

**11°.** 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."* Que, la norma citada analizada en armonía con el artículo 54 N de la ley 19.496 reflejan que resulta imperativo para este Servicio recoger adecuadamente las sugerencias de los consumidores a la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, procesarlas, analizarlas en su debido mérito y eventualmente solicitar al proveedor la introducción de modificaciones en el contexto de un acuerdo definitivo. Lo anterior, implica uso de recursos humanos y materiales, entre ellos, el tiempo oportuno y adecuado para este fin en aras a beneficiar a los potenciales consumidores alcanzados por este Procedimiento Voluntario Colectivo. En consecuencia, existen elementos de juicios suficientes para no computar en el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, el término dispuesto para la publicación de la solución ofrecida por el proveedor en el sitio web del **SERNAC**, y para la recepción de las sugerencias de ajustes a la propuesta de solución ofrecida por el proveedor.

**12°.** Que, de lo anterior se manifiesta que, la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cuál 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, cual es – como ya se expresó – el aseguramiento de la decisión de este proceso y que el SERNAC disponga del plazo señalado en el considerando 10°, y de esta forma, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 N en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496, continuando, en consecuencia, el cómputo del plazo de vigencia del Procedimiento Voluntario



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Colectivo, una vez finalizada la etapa mencionada, favorece el aseguramiento de la decisión del proceso.

**13°.** Que, lo señalado precedentemente en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución de lo prevenido en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 se considera el único medio actualmente disponible para cumplir el imperativo legal que aparece en la norma contenida en el ya citado artículo 54 H de la LPC, a saber, obtener una solución expedita, completa y transparente, sin causarle, por ello, perjuicio alguno a los administrados intervinientes en el proceso administrativo.

### RESUELVO:

**1°.** **APLÍQUESE**, de forma excepcional, la medida provisional de no computar en el plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, los días que transcurran desde el **24 de mayo de 2021 hasta el 28 del mismo mes y año**, ambos días inclusive, para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones establecidas en el 54 N, en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496, continuando la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, una vez finalizado el plazo señalado.

**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 **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, se adjunta copia íntegra de la misma.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY**  
**SUBDIRECTORA**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA/IVT/LSC  
Distribución:  
Destinatario (notificación por correo electrónico)  
Gabinete  
SDPVC  
Subdirección de Estudios Económicos y Educación