



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE HDI SEGUROS S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 97

SANTIAGO, 16 DE FEBRERO 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; 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, mediante **Resolución Exenta N° 787, de fecha 26 de noviembre de 2020**, este Servicio, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, con la empresa **HDI SEGUROS 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, y los eventuales incumplimientos a los deberes de información respecto del plazo estimado para la reparación de los vehículos. Las conductas descritas, se habrían producido, según consta en antecedentes que obran en poder de este Servicio, a lo menos, desde el año 2019, lo que constituye una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, de acuerdo a la normativa protectora de los derechos de los consumidores.

2°. Que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, la **Resolución Exenta N° 787, de fecha 26 de noviembre de 2020**, fue notificada a **HDI SEGUROS S.A.**, mediante correo electrónico, despachado el mismo día de su dictación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°. 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.

4°. Que, el inciso 1° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 dispone: **"Si al término del plazo original o prorrogado el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término."**

5°. Que, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictó, en virtud de la facultad conferida en el artículo 54 S de la Ley N° 19.496, el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 05 de febrero del 2021.

El citado Reglamento en su artículo 16 N° 3 letra a) señala: **"El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

"3. Término fallido: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) En caso que el proveedor, habiendo sido notificado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de este reglamento, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento (...)."

6°. Que, dentro del plazo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, en forma, **HDI SEGUROS S.A.**, mediante presentación de fecha 15 de diciembre del 2020 y notificada al SERNAC mediante correo electrónico, manifestó su **decisión de no participar en el procedimiento voluntario colectivo iniciado mediante Resolución Exenta N° 787, de fecha 26 de noviembre del 2020.**

7°. Que, siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos la voluntariedad de las partes en participar en los mismos y que, en este caso particular, **el proveedor manifestó expresamente su voluntad de no participar**, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496.

RESUELVO:

1°. **DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 787, de fecha 26 de noviembre de 2020**, con el proveedor, **HDI SEGUROS S.A.**, Rol Único Tributario 99.231.000-6, representado legalmente por don Felipe Feres Serrano, con domicilio en



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Av. Manquehue Norte N° 160, Piso 19, comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

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 **HDI SEGUROS S.A.**, mediante correo electrónico, 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

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