

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia  
JUZGADO : 30° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : V-351-2021  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, dieciocho de Abril de dos mil veintidós

**VISTOS:**

Con fecha 16 de diciembre de 2021, comparece don **Jean Pierre Couchot Bañados**, abogado, cédula nacional de identidad número 16.711.207-2 en representación convencional del **Servicio Nacional del Consumidor** (en adelante el “SERNAC”), todos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, quién de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la LPDC, solicita la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 907, de fecha 26 de noviembre de 2021, que acompaña a su presentación, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, el que se encuentra previsto en la norma señalada.

Como antecedentes señala que la Ley N° 21.081, modificatoria de la Ley 19.496, que entró en vigencia el 14 de marzo del 2019, incorporó un nuevo Párrafo 4° a su Título IV, denominado “*Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*”, (en adelante e indistintamente “Procedimiento Voluntario Colectivo” o “PVC”), el que, conforme al inciso 1° del artículo 54 H del citado cuerpo legal, “*tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.*”

Agrega que dentro de este marco normativo, el SERNAC, a solicitud de BCI Seguros Generales S.A., inició un Procedimiento



Foja: 1

Voluntario Colectivo con dicho proveedor, mediante Resolución Exenta N° 469 de fecha 18 de junio del año 2021, por eventuales infracciones a la Ley N°19.496, consistiendo éstas en 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 las respectivas pólizas de seguro automotriz.

Respecto al acuerdo alcanzado entre el SERNAC y BCI Seguros Generales S.A. y los consumidores beneficiados por el Acuerdo, ilustra que en el contexto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, se arribó a un acuerdo con el proveedor, el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 907 de fecha 26 de noviembre de 2021, que se acompaña en el primer otrosí de esta presentación.

Este acuerdo, (en adelante e indistintamente el “Acuerdo”), beneficiará a los consumidores que, habiendo contado con la cobertura de su respectiva póliza de seguro ante un siniestro parcial, hayan enfrentado una demora en la reparación de su vehículo respecto del plazo referencial informado por el proveedor y el plazo de tolerancia definido en el Acuerdo 1 2, debiendo cumplir además con las siguientes condiciones:

1.- Grupo 1- Siniestros 2019 con vehículo disponible para retiro hasta el 18 de octubre de 2019: corresponde a siniestros denunciados durante el año 2019 en los que el vehículo reparado estuvo disponible para su retiro hasta el día 18 de octubre del año 2019.

Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño son los siguientes:

- Daño leve: Plazo de tolerancia de 5 días hábiles.
- Daño medio: Plazo de tolerancia de 15 días hábiles.
- Daño grave: Plazo de tolerancia de 30 días hábiles.

Quedan comprendidos en este grupo un total de 2.705 siniestros reparados, equivalente a 2.547 consumidores.

2.- Grupo 2- Siniestros 2019 con vehículo disponible para retiro con posterioridad al día 18 de octubre de 2019: corresponde a



Foja: 1

siniestros denunciados durante el año 2019, en los que el vehículo reparado estuvo disponible para su retiro con posterioridad al día 18 de octubre del año 2019.

Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño, son los siguientes:

- Daño leve: Plazo de tolerancia de 45 días hábiles.
- Daño medio: Plazo de tolerancia de 55 días hábiles.
- Daño grave: Plazo de tolerancia de 70 días hábiles.

Quedan comprendidos en este grupo un total de 556 siniestros reparados, equivalentes a 542 consumidores.

3.- Grupo 3- Siniestros 2020 Pre Pandemia: corresponde a siniestros denunciados durante el año 2020 y cuya entrega referencial estuvo proyectada con anterioridad al 18 de marzo de 2020.

Para este grupo, los plazos de tolerancia considerados según el tipo de daño, son los siguientes:

- Daño leve: Plazo de tolerancia de 45 días hábiles.
- Daño medio: Plazo de tolerancia de 55 días hábiles.
- Daño grave: Plazo de tolerancia de 70 días hábiles.

Quedan comprendidos en este grupo un total de 162 siniestros reparados correspondientes a 159 consumidores.

En total quedan comprendidos 3.231 consumidores beneficiados vinculados a 3.423 siniestros.

4.- Grupo 4: Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado costo de reclamo, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el SERNAC, equivalente a 0,021 Unidades Tributarias Mensuales o UTM por los reclamos recibidos por el Call Center, 0,023 UTM por los reclamos recibidos por el Canal Web del SERNAC y, 0,15 UTM por los reclamos recibidos por el canal presencial del SERNAC, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N°19.496. El número de consumidores asciende a 125 en total.



Foja: 1

Explica que en este contexto, el referido Acuerdo fue alcanzado una vez que SERNAC verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, disposición 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.*

*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.”*



Foja: 1

Hace presente que el acuerdo alcanzado en la Resolución Exenta N° 907, de fecha 26 de noviembre de 2021, satisface cada uno de los requisitos previamente señalados, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 54 Q para que S.S. lo apruebe y, de esta forma, produzca efecto erga omnes.

Sobre la naturaleza de esta solicitud y su procedimiento, profundiza que, como se expuso precedentemente, el procedimiento voluntario colectivo *“tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.”*, conforme al inciso 1° del artículo 54 H de la LPDC.

En ese orden de ideas, la solicitud de aprobación judicial se enmarca dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el SERNAC y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial establecido por los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496.

Refiere que el artículo 54 Q inciso primero de la LPDC establece expresamente que para que el acuerdo *“produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil”*. Este es el sentido y alcance del proceso iniciado por la solicitud de SERNAC, lo que permite visualizar su naturaleza no contenciosa, puesto que la ley prevé la intervención del juez para un objeto muy específico, que es dotar de efecto erga omnes al acuerdo, mas no promover contienda alguna. Esto implica que no es procedente que terceros ajenos al procedimiento voluntario colectivo puedan intervenir en este procedimiento judicial.

Añade que en el evento que el acuerdo no satisfaga los intereses de los consumidores, la LPDC establece una serie de alternativas no contenciosas que no afectan el trámite del PVC ni del procedimiento de aprobación judicial:

a) Durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores



Foja: 1

potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes.

b) Asimismo, cualquiera de los indicados en la letra precedente, podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a su publicación en el sitio web del Servicio.

c) El inciso penúltimo del artículo 54 Q permite que los *“consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial”*. Esto permite cautelar el legítimo ejercicio de sus derechos individuales en contra del proveedor. Esta reserva sólo es posible realizarla dentro del plazo de 30 días siguientes a la publicación de un extracto de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo, publicaciones que se deberán efectuar a más tardar dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba.

Luego, respecto del pronunciamiento del tribunal que conoce la solicitud, alega que en virtud del inciso segundo del artículo 54 Q de la LPDC, *“[e]l tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente”*, es decir, los requisitos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P de la LPDC, los cuales estarían íntegramente satisfechos. Esto es de suma importancia, ya que, como lo señaló la misma Corte Suprema en su informe al proyecto de ley 23-2017 (que se convertiría posteriormente en la ley 21.081), de fecha 16 de agosto de 2017, *“la revisión que debe efectuar el juez [al acuerdo] es un análisis meramente formal, en tanto sólo deberá indagar si el acuerdo cumple o no con presentar dichos aspectos mínimos, sin efectuar calificación mayor”*.



Foja: 1

En caso que el acuerdo no cumpla con los requisitos legales mínimos, “[e]l Tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo”.

Añade que esto implica que el único mecanismo de impugnación contemplado dentro de esta solicitud es el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Posteriormente, sobre el juez competente para la aprobación del Acuerdo indica que conforme lo dispone el inciso primero del artículo 54 Q de la LPDC, “para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efectos erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor”. En razón de lo anterior, y teniendo presente que el domicilio de BCI Seguros Generales S.A. se encuentra ubicado en Huérfanos N° 1189, Piso 6, comuna de Santiago, Región Metropolitana, este Tribunal es competente para conocer sobre este acuerdo.

Finalmente y previas citas legales solicita tener por aprobado el acuerdo alcanzado entre el proveedor BCI Seguros Generales S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 907, de fecha 26 de noviembre de 2021, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

**Que con fecha 21 de enero de 2022 se trajeron los autos para resolver.**

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que comparece don Jean Pierre Couchot Bañados, abogado en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor, quien de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q



Foja: 1

de la LPDC, solicita la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 907, de fecha 26 de noviembre de 2021.

**SEGUNDO:** Que el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, establecido en el párrafo 4º del Título IV de la Ley N°19.496 tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**TERCERO:** Que para que el acuerdo indicado produzca efectos erga omnes, el que debe estar contenido en la resolución a que se refiere el artículo 54 P de la Ley N°19.496, debe ser aprobado por el Juez de letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor, y sólo puede ser rechazado su efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso según del citado artículo 54 P.

**CUARTO:** Que, del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y BCI Seguros Generales S.A., contenido en la Resolución Exenta N°907, de fecha 26 de noviembre de 2021, y analizado de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, es posible afirmar que este acuerdo cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo

que hace procedente su aprobación, en cuanto es posible apreciar que sus capítulos se refieren a: i) el cese de la conducta; ii) de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados; iii) La solución es proporcional al año causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; iv) la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados y v) la acreditación de la implementación del acuerdo



V-351-2021

Foja: 1

Y, visto, además lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y el párrafo 4 del Título IV de la Ley N°19.496, se resuelve:

**I.- Téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y BCI Seguros Generales S.A,** contenido en la Resolución Exenta N°907, de fecha 26 de noviembre de 2021, para todos los efectos legales, el que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54P de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese, inscribese y archívese en su oportunidad.

**ROL N° V-351-2021.**

Pronunciada por don Francisco Javier Schwalm Davis, Juez del Trigésimo Juzgado Civil de Santiago.-

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, dieciocho de Abril de dos mil veintidós**



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 03 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>