

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 300**

**SANTIAGO** 30 DE MARZO 2022

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE  
INDICA EN RELACIÓN AL CÓMPUTO  
DEL PLAZO DE DURACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO APERTURADO  
CONFORME A LA RESOLUCIÓN  
EXENTA N° 682/2021 ENTRE EL  
SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR Y DELIVERY  
TECHNOLOGIES SPA.**

**VISTOS:** La Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Título II del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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 N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020, publicada el 30 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC y, 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, mediante Resolución Exenta N° 682 de fecha 3 de septiembre de 2021, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el proveedor **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA**, cuya aceptación a



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

participar fue otorgada oportunamente por el proveedor, con fecha 10 de septiembre de 2021.

**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, en que se justifique la prórroga.

**5°.** Que, esta Subdirección, mediante Resolución Exenta N° 994 de fecha 9 de diciembre de 2021, prorrogó a solicitud del proveedor, 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, de conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

**6°.** Que, mediante la Resolución Exenta **N° 209 de 8 de marzo de 2022**, esta Subdirección dispuso, en conformidad a los argumentos expuestos en la misma, la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo del Procedimiento Voluntario Colectivos indicado en el considerando N°3, en el espacio de tiempo que iba desde el 9 de marzo al 29 de marzo del presente año, ambos días inclusive, con el objeto de dar cumplimiento a los trámites involucrados y que estuvieren pendientes al efecto, los que fueron ejecutados en tiempo y forma.

**7°.** Que, la finalidad del PVC 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.

**8°.** Que, en ese orden de ideas, la protección de los derechos 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, lo que para este caso particular, supone realizar gestiones finales con el proveedor incumbente dirigidas a arribar a un texto definitivo de eventual Acuerdo, todo lo cual, promueve y permite la aplicación de los principios del debido proceso y la indemnidad del consumidor, rectores de los procedimientos voluntarios colectivos y contemplados en el artículo 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496 los que, y en lo que aquí incumbe, suponen relevar la importancia de realizar gestiones finales relevantes para alcanzar un Acuerdo completo y suficiente a la luz de los estándares de protección de la normativa de consumo y de esta agencia del estado.

**9°.** Que, para efectos de la presente resolución, se ha considerado 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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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."*

La norma citada, analizada a la luz de lo señalado en los considerandos precedentes y, en armonía con la finalidad propia de los PVC dispuesta en el art. 54H de la Ley N° 19.496, dan cuenta que resulta imperativo para este Servicio resolver aquello que se expresará en lo resolutivo del presente acto, para efectos de estar en condiciones de alcanzar el objetivo legalmente encomendado en aras a beneficiar a todos aquellos consumidores potencialmente alcanzados por este Procedimiento Voluntario Colectivo, todo lo cual se reflejaría, eventualmente, en un Acuerdo con el proveedor.

**10°.** 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 13°, y de esta forma, dar cumplimiento a la finalidad propia del PVC mediante el arribo de un Acuerdo Favorable.

**11°.** Que, a mayor abundamiento, lo señalado precedentemente en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución de lo prevenido en los considerandos N° 8, 9, 10, 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 Ley N° 19.496, a saber, estar encaminado el presente procedimiento a obtener una solución expedita, completa y transparente, sin causarle, por ello, perjuicio alguno a los administrados intervinientes en el proceso administrativo, ni a ningún sujeto de derechos, circunstancia esta última, que también es tenida en consideración en el presente procedimiento.

**12°.** Que, en virtud de todo lo anterior, y atendido el estado actual del presente procedimiento, se estima del todo procedente entender que, las disposiciones del presente acto administrativo, deban ser interpretadas en el sentido de concluir necesaria la dictación de una medida provisional, toda vez que, a juicio de esta Subdirección, existen antecedentes suficientes que ceden en beneficio de los consumidores que justifican suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la ley N° 19.496, según se resolverá, y sin perjuicio de prevenido en la parte final del considerando 14° consecuente.

**13°.** Que, no obstante, lo señalado en los considerandos anteriores, cabe tener presente lo dispuesto en el inciso 5° y 6° del artículo 32 de la Ley N° 19.880, que dispone: *"Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*oficio o a petición de parte, en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.*

*En todo caso, las medidas de que trata este artículo, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente."*

Asimismo, es dable tener en consideración que a las partes les asiste el derecho a no perseverar en cualquier momento, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley N° 19.496.

**15°** En consideración a todo lo anteriormente expuesto,

### RESUELVO:

**1°.** **APLÍQUESE**, de forma excepcional, la medida provisional consistente en no considerar para el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, el periodo desde **el 30 de marzo de 2022 al día 4 de abril del presente año, ambos días inclusive**, espacio de tiempo que se disponibiliza para los efectos de dar cumplimiento a lo indicado en los considerandos N°8, 9 y 10, reanudando el cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo, una vez finalizado el periodo de tiempo 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 **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA**, adjuntando copia íntegra de la misma.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

DAG/fsa/cca

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; Subdirección de Estudios Económicos y Educación; SD de PVC; Oficina de Partes