



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 735

SANTIAGO, 22 DE AGOSTO 2022

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE
INDICA EN RELACIÓN AL CÁMPUTO
DEL PLAZO DE DURACIÓN DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO APERTURADO
CONFORME A LA RESOLUCIÓN
EXENTA N° 82/2022 ENTRE EL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR Y BCI SEGUROS
GENERALES S.A.**

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; 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 del 24 de junio de 2020, publicada el 30 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; Resoluciones exentas 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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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° 82 de fecha 2 de febrero de 2022**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, en adelante e indistintamente "**BCI Seguros**" o "**el proveedor**", cuya aceptación a participar fue otorgada oportunamente por el proveedor, con fecha **21 de febrero de 2022**.

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, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, mediante la **Resolución Exenta N° 465, de fecha 23 de mayo de 2022** prorrogó de oficio, 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, 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7°. Que, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se han sostenido numerosas reuniones y audiencias con el proveedor y, asimismo, con esta fecha, se han recibido antecedentes y bases de acuerdo pertinentes de análisis y consideración por parte de esta agencia pública por cuanto resultan del todo indiciarias de la posibilidad de alcanzar un Acuerdo en los términos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, todo lo cual se expresaría en una solución expedita, completa y transparente respecto de los hechos que dieron origen a este procedimiento.

8°. Que, atendido lo señalado precedentemente, en el evento de tratarse de una propuesta de solución que cumpla con contener los elementos descritos en el artículo 54 P, de manera previa a la formalización de un eventual acuerdo, resultará necesario dar cumplimiento al trámite previsto en el artículo 54 N de la Ley 19.496, en los siguientes términos: *"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, 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, 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 PVC, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 los que, para este caso particular y como se ha dejado en evidencia en el considerando 7°, suponen relevar la importancia de revisar y evaluar los antecedentes y bases de acuerdo formuladas por el proveedor, en





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

orden a confirmar la integración de determinados elementos a su propuesta de solución, todos, encaminados a 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. En cuya eventualidad, se estará en la necesidad de efectuar el trámite citado en el considerando anterior, el que incluye la publicación de la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, la recepción adecuada de las sugerencias de ajuste que respecto de ella puedan realizar los consumidores potencialmente afectados, y el debido análisis y procesamiento de las mismas en los términos referidos en el considerando precedente.

10°. Que, además, 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 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 el artículo 54 N 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.

11°. 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, en ese contexto, el SERNAC disponga del plazo que se indica en el considerando 13°, y de esta forma, dar cumplimiento a lo ya reseñado, a lo dispuesto en el artículo 54 N en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496, así como también, dar cumplimiento a todas aquellas gestiones posteriores que resulten pertinentes.

12°. Que, a mayor abundamiento, lo señalado precedentemente en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución de lo prevenido en los considerandos 8° y 9°, y especialmente, lo





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

mandatado 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 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.

13°. Que, atendido el estado actual del presente procedimiento, y lo expuesto en el considerando anterior, esta Subdirección estima que existen elementos de juicios suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la ley N° 19.496, del proceso administrativo de que trata el considerando 3°, según se resolverá, por lo que no se computará dentro de su plazo de duración los días que transcurran desde la fecha de la presente resolución, esto es, **22 de agosto de 2022 al 21 de septiembre del mismo año, ambos días inclusive**, continuando así, el cómputo del plazo una vez vencido el día indicado precedentemente.

14°. 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 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:





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 espacio de tiempo que va desde el **22 de agosto de 2022 al 21 de septiembre del mismo año, ambos días inclusive**, periodo que se determina para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones indicadas en los considerandos 8° y 9°, y eventualmente las establecidas en el 54 N, en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496, y todas aquellas gestiones posteriores que resulten pertinentes conforme a lo establecido en el considerando 11°, continuando 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 **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, 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/ivt/meo.

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Gabinete
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación
- Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivos
- Oficina de Partes

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2139433-2ebe27 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>

