



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA Nº 00811

SANTIAGO, 22 SEP 2022

#### RESUELVE RECURSOS QUE INDICA.

#### VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL Nº 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL Nº 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; DFL Nº3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley Nº 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta Nº472 de 2020, de este origen, y; la Resolución Nº7 de 2019 de la Contraloría General de la República,

#### CONSIDERANDO:

**1.-** Que, el 2 de febrero de 2022, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") dictó la Resolución Exenta Nº 83 de este origen y anualidad, se aperturó un Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, "PVC" o "Procedimiento Voluntario Colectivo") con el administrado SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. («SURA») en el marco de lo prescrito en el artículo 54 H del DFL Nº3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "Ley Nº19.496" o "LPC").

**2.-** Que, por disponerlo así la Resolución Exenta Nº 448 de 2022 de SERNAC, se prorrogó la vigencia del PVC de que trata el considerando anterior.

**3.-** Que, por prescribirlo de esa forma la Resolución Exenta Nº 704 de 2022 de SERNAC, se puso término fracasado al PVC de marras.

**4.-** Que, el 25 de agosto de esta anualidad, SURA interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta Nº 704 de 2022 de SERNAC. En dicho acto procesal-administrativo, el administrado -en rigor- realizó ajustes a la última propuesta presentada en el PVC de marras. A partir de dicha nueva propuesta solicitó se deje sin efecto el acto recurrido y que en su lugar se declare el cierre favorable.

**5.-** Que, es previo señalar que revisados los antecedentes del proceso administrativo del que trata este acto, esta Superioridad





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Pública arriba a la conclusión de que éste fue llevado por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, con estricto apego al principio constitucional de juridicidad, en el sentido amplio de éste, es decir, de conformidad a la norma bajo el artículo 7 de la Constitución y de la debida orientación del ejercicio de las potestades legales del SERNAC. En virtud de lo que se acaba de señalar, debe afirmarse que el acto administrativo sobre el que recae el recurso de reposición de estos autos, no merece reproche de ninguna clase.

**6.-** Que, debe remarcarse que el recurso de autos no expresa tampoco reproche alguno de dicha índole -juridicidad en el sentido anotado- en contra del acto administrativo bajo examen, sino -cosa distinta- versa respecto del mérito de la decisión que allí se contiene.

**7.-** Que, como todos los actos procesales de la índole que aquí importa, el recurso de marras debe ser resuelto por la Administración de acuerdo a lo expresado por el administrado en su presentación. En ese orden de cosas, lo señalado por el recurrente no tiene el mérito para que se conceda lo que solicita. En efecto, la solicitud del administrado es, al tenor de su recurso, declarar el término favorable del procedimiento, sin más trámite. Sin embargo, si se examina el contenido de las propuestas que se incluyen en el recurso que aquí importa, ellas no tienen las características para afirmar que, de haberse recibido previo a la dictación del cierre del procedimiento, ni tampoco ahora, sean suficientes para cerrar favorablemente el procedimiento arribando a un acuerdo.

**8.-** Que, por todo lo anterior, procede rechazar el recurso en todas sus partes.

### RESUELVO:

**1° RECHÁZASE**, en todas sus partes el recurso de reposición interpuesto por SURA, el 25 de agosto de esta anualidad, en contra de la Resolución Exenta N° 704 de 2022 de SERNAC, conforme lo analizado en esta resolución y al artículo 59 de la ley N°19.880.

**2° NOTIFÍQUESE** la presente resolución exenta al recurrente, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 46 de ley N° 19.880.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**  
**DIRECTOR NACIONAL (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG / ALR

**Distribución:** Gabinete – Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos – Fiscalía Administrativa – Oficina de Partes.

