

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE  
INDICA EN RELACIÓN AL CÓMPUTO  
DEL PLAZO DE DURACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO APERTURADO  
CONFORME A LA RESOLUCIÓN  
EXENTA N° 572/2023 ENTRE EL  
SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR Y MARUBENI AUTO  
FINANCE LTDA.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de 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; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

**CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, **"el SERNAC"** o **"el 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, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen, total o parcialmente, medidas provisionales para los Procedimientos Voluntarios Colectivos, en adelante e indistintamente, **"PVC"** o **"Procedimiento Voluntario Colectivo"**, en la



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, actual, Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, conforme lo establece la Resolución Exenta N°222 y 357 de abril y mayo, respectivamente, ambas de 2023.

**3°.** Que, mediante la **Resolución Exenta N° 572 de fecha 5 de septiembre de 2023**, el **SERNAC** aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, en adelante e indistintamente, **MARUBENI**, cuya aceptación a participar, fue otorgada oportunamente por el citado proveedor.

**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 la **Resolución Exenta N° 788 de fecha 19 de diciembre de 2023** 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: "*mayor tiempo para el análisis de las propuestas formuladas*". 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 de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, 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 procedimiento precedentemente individualizado.

**7°.** Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se han sostenido diversas audiencias con el proveedor, tendientes a construir bases para un eventual Acuerdo en los términos de lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y, en virtud de aquellas, el proveedor, mediante presentación de fecha **13 de marzo de 2024**, ha formalizado ante esta Subdirección, su propuesta de solución la que, consecuentemente, se encuentra en proceso de revisión y análisis en sus distintos alcances, por parte del SERNAC. Por su parte, concluido lo expuesto y, de proceder, la mencionada propuesta de solución deberá transitar a su publicación para el trámite de "**consulta**" que prevé el artículo 54 N de la Ley N° 19.496.

**8°.** Que, respecto de esto último, se tiene presente lo dispuesto por el artículo 54 N de la Ley N° 19.496: "*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*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor”.*

**9°.** Que, en este 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, 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 Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 los que, para este caso particular, suponen relevar la importancia de revisar y evaluar por parte del SERNAC, la propuesta de solución del proveedor en orden a la integración de determinados elementos que podrían encaminar a alcanzar un eventual 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, y a mayor abundamiento, se estará en la necesidad de efectuar el trámite previsto en la Ley, citado en el considerando anterior, y que está dirigido a: **a)** la publicación de la propuesta de solución del proveedor; **b)** recepción de las sugerencias de ajuste que respecto de ella, puedan realizar los consumidores potencialmente afectados y **c)** la realización del debido procesamiento y análisis de las mismas, en los términos referidos en el considerando precedente. Lo anterior, sin perjuicio también, de la realización de las gestiones finales con el proveedor incumbente, que estarían dirigidas a arribar a un texto definitivo del eventual Acuerdo.

**10°.** 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 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 19.496, dan cuenta que resulta imperativo para este Servicio, resolver aquello que se expresará en lo resolutivo del presente acto administrativo, para efectos de estar en condiciones de realizar, todas las gestiones y trámites que se han ido señalando, en aras a beneficiar a todos los consumidores potencialmente alcanzados por el eventual acuerdo que por su parte, daría término al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, lo cual en consecuencia, se vería reflejado en el citado eventual acuerdo favorable con el proveedor.

**11°.** Que, de lo anterior, se manifiesta que la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cual 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 – por una parte, el aseguramiento de la decisión de este proceso y por otra, que el SERNAC disponga del plazo para de esta forma se dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 N en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496 y a todas aquellas gestiones posteriores pertinentes.

**12°.** Que, a mayor abundamiento, lo expuesto precedentemente, en orden a disponibilizar un plazo adecuado para



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

la ejecución de lo prevenido, entre otros, en el **considerando N° 9°** del presente acto administrativo, se considera aquello, 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 PVC, a obtener una solución expedita, completa y transparente, sin causarle por ello, perjuicio alguno al administrado interviniente en el mismo, ni a ningún sujeto de derecho, circunstancia esta última, que también ha sido tenida en consideración en el presente procedimiento.

**13°.** Que, atendido el estado actual del PVC y lo expuesto en los considerandos precedentes, esta Subdirección estima, que existen elementos de juicio suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, según se resolverá y, sin perjuicio de lo prevenido en la parte final del **considerando N°14** consecuente.

**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, respectivamente disponen: "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:

**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 transcurrirá entre la **fecha de la presente Resolución y el 15 de abril de 2024**, ambos días inclusive, espacio de tiempo que se determina para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones indicadas, entre otros, en el **considerando N° 9°** del presente acto administrativo, debiendo continuar el referido cómputo, a contar del día **16 de abril del año en curso**.

**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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
SUBDIRECTORA(S)  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS COLECTIVOS  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CNA/ivt

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Oficina de Partes y Gestión documental.

