



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

PRÓRROGA DE OFICIO DEL PLAZO DE DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO, CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N°103 DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2024, ENTRE EL PROVEEDOR DUALTRON SpA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

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° 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; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para a las Direcciones Regionales del SERNAC, entre otros; la Resolución Exenta N° 405 de fecha 26 de Enero de 2024 que establece la encomendación de funciones directivas; 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



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WIASXZ-536>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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, "**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° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo de 2024, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones fundadas que recaigan sobre la prórroga del plazo de duración de los Procedimientos Voluntarios Colectivos de alcance regional (en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**"), a los **Directores Regionales del SERNAC**.

3°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 103 de fecha 23 de febrero de 2024**, el **SERNAC** aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **DUALTRON SpA (continuadora legal de MUNSAC SpA)**, cuya aceptación en 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.

5°. Que, la disposición citada en el considerando anterior, como asimismo, el artículo 6° del Reglamento del Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en adelante e indistintamente, "Reglamento PVC" establece que, **el plazo de tres meses podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses**, mediante una "(...) *resolución fundada, en la que se justifique la prórroga por la existencia de una negociación avanzada o por la necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes o para el análisis de las propuestas formuladas*".

6°. Que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en el **considerando 3°** precedente, **ésta**



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WIASXZ-536>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Dirección Regional Metropolitana, ha resuelto la prórroga del plazo de duración del mismo fundando aquello, en la normativa legal y reglamentaria que regula la materia.

7°. Que, en la actualidad consta que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se han llevado a cabo diversas audiencias en las que, entre otros aspectos, se ha tratado sobre los elementos necesarios que permitirían dar cumplimiento al artículo 54 P de la Ley N° 19.496, para el evento de alcanzarse un Acuerdo en el mismo. Adicionalmente, consta que esta Dirección Regional del SERNAC, requirió a **DUALTRÓN SpA**, una propuesta de solución, la que fue acompañada mediante presentación adjunta en correo electrónico de fecha **22 de mayo del año 2024**, la cual, si bien es cierto, se encuentra en revisión y análisis por parte de esta Dirección Regional del SERNAC, se trata de una propuesta de solución de carácter preliminar que requerirá de determinados ajustes para alcanzar los mínimos dispuestos en la citada norma legal, lo que actualmente, se encuentra en proceso.

8°. Que, en virtud de lo anterior y, conforme a lo establecido en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y en el artículo 6° del Reglamento, antes individualizado, se cumple en la especie la causal de prórroga contenida en las normas antes descritas, esto es, la necesidad de **"mayor tiempo para el análisis de las propuestas formuladas"** ello, fundado en que el Procedimiento Voluntario Colectivo tiene como finalidad obtener una solución expedita, completa y transparente, lo que impone a este Servicio, el deber de efectuar un exhaustivo análisis y revisión de la información, antecedentes y de las propuestas de solución que obran en el proceso, sin perjuicio de aquellos que, conforme a la sustanciación del procedimiento, hayan de ser incorporados al mismo.

9°. Que, en consecuencia, resulta del todo justificado, oportuno y adecuado prorrogar, por una sola vez, y por el término de **dos meses**, la duración del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°103 de fecha 23 de febrero 2024**.

10°. Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

RESUELVO:

1. PRORRÓGASE, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del Reglamento 'el Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WIASXZ-536>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, **por dos meses**, el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en el presente instrumento, contado, desde el último día del vencimiento de su plazo original, esto es, a contar del **07 de Junio de 2024**.

2. TÉNGASE PRESENTE que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 dispone que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos"*. Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente"*.

3. TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

4. NOTIFÍQUESE, la presente resolución por correo electrónico al proveedor **DUALTRON SpA**, conforme lo establece el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"

**GABRIELA MILLAQUÉN URIBE
DIRECTORA REGIONAL METROPOLITANA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Distribución:

Destinatario taravena@ayvabogados.cl -
Dirección Nacional
Dirección Regional Metropolitana
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 al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/WIASXZ-536>

