



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESUELVE RECURSO QUE INDICA
INTERPUESTO EN CONTRA DE
RESOLUCIÓN EXENTA N° 812, DE 2023
POR GENERAL MOTORS FINANCIAL CHILE
S.A., EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N° 597, DE 2023.**

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, de 24 de junio de 2020, del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062, de 14 de diciembre de 2022, del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105, de 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, de 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,



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/KYA8HW-406>



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes del 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, en adelante e indistintamente "Ley N° 19.496 o LPDC", 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 SERNAC N° 467 del 24 de junio del 2020**, publicada en el Diario Oficial el 30 de junio de 2020, se delegó en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, actual Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, en el Resuelvo tercero, letra q), **la facultad de dictar la resolución que declara el cierre del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, en calidad de fallido o fracasado, en todos los casos que prevea .**

3. Que, mediante **Resolución Exenta SERNAC N° 597, del 15 de septiembre de 2023**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el proveedor **GENERAL MOTORS FINANCIAL CHILE S.A**, cuya aceptación a participar fue otorgada oportunamente por aquel.

4. Que, mediante **Resolución Exenta SERNAC N°812, del 26 de diciembre de 2023**, se dispuso el **término fracasado** del procedimiento voluntario colectivo iniciado por el acto citado en el considerando anterior, esgrimiendo su decisión de no perseverar con el proceso debido a la insuficiencia e incompletitud de la propuesta formulada por el proveedor para la resolución del conflicto respectivo.

5. Que, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la LPDC y, para el caso en referencia, en el artículo 16 N°2 letra b) del Reglamento de que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, aprobado mediante Decreto N°56, de 2019, del Ministerio de Economía Fomento y





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Turismo, en adelante e indistintamente "el Reglamento PVC", **Sernac decidió ejercer la facultad de no perseverar en el procedimiento** mediante la Resolución Exenta fundada N° 812, de 2023, lo que implica subsumir los hechos que llevaron al "Término fracasado" del procedimiento, de conformidad a la definición y causal dispuesta en el Reglamento antes mencionado.

6. Que, la Resolución Exenta N° 812, de 2023, se notificó al proveedor mediante correo electrónico de fecha 26 de diciembre de 2023, por tanto, conforme dispone el artículo 54 R inciso 1° de la LPDC, la notificación por correo electrónico se entenderá efectuada al día hábil siguiente del despacho, esto es, el 27 de diciembre de 2023.

7. Que, dentro del plazo consagrado en el artículo 59 de la Ley N°19.880, sobre Bases Generales del Procedimiento Administrativo, con fecha 04 de enero de 2024, el proveedor interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 812, de 2023.

8. Que, en su recurso, la empresa solicita se modifique la Resolución Exenta N°812, de 2023, en cuanto a la causal de término del procedimiento que funda el acto administrativo. En concreto, el proveedor recurrente pide que se declare que el término del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por Resolución Exenta N°597, de 2023, se produjo por la causal del artículo 54 J de la LPDC, esto es, por el cumplimiento del plazo legal de éste sin haber arribado a acuerdo entre las partes y no por la causal del artículo 54 K de la LPDC esgrimida en el acto impugnado, esto es, la decisión de SERNAC de no perseverar en el procedimiento, lo que finalmente se traduce en el término fracasado del proceso, de conformidad al artículo 16 N°2 letra b) del Reglamento PVC.

9. Que, en consecuencia, el fundamento de la petición concreta del recurso de reposición que por este acto se resuelve, es que el procedimiento en cuestión habría estado concluido a la fecha en que se dictó la Resolución Exenta N°812, esto es, el 26 de diciembre de 2023.

10. Que, el artículo 54 J de la LPDC señala que el **plazo máximo de duración** del procedimiento voluntario colectivo **será de 3 meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio**, por lo que para determinar el plazo máximo de duración del proceso debemos primeramente determinar el





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

plazo en que se produjo la notificación de la Resolución Exenta N°597, de 2023, que dio inicio a la instancia administrativa.

11. Que, la Resolución Exenta N°597 se dictó el día viernes 15 de septiembre de 2023 y ese mismo día se ingresó la solicitud de carta certificada para efectos de su notificación, conforme expresa la Guía de Admisión SISVE, N° 903441511 de la sucursal Moneda, de la empresa de Correos de Chile.

12. Que, conforme el seguimiento en línea N°1170001065182, se constata que el último despacho a oficina de Correos de Chile se produjo el día jueves 21 de septiembre de 2023, siendo esta oficina la encargada del despacho al destinatario.

13. Que, el artículo 54 R de la ley 19.496 señala que en caso de notificaciones por carta certificada, éstas se entenderán practicadas **al tercer día hábil siguiente del despacho de correos.**

14. Que, la oficina de correos que corresponde en el caso en estudio es aquella que hará el despacho de la carta a su destinatario, siendo esta gestión realizada el día 21 de septiembre, conforme se expuso en el considerando 12 del presente acto administrativo.

15. Que, en consecuencia, la notificación de la Resolución Exenta N°597, de fecha 15 de septiembre de 2023 se entiende practicada al tercer día hábil siguiente al 21 de septiembre de 2023, recayendo este en el día martes 26 de septiembre de 2023. Confirma la conclusión arribada el hecho constatado que la carta fue efectivamente recepcionada el día 26 de septiembre por doña Rosa Trujillo, conforme registra el seguimiento en línea de la empresa Correos de Chile en el siguiente link <https://www.correos.cl/seguimiento-en-linea?codigos=1170001065182>

16. Que, practicada la notificación con fecha 26 de septiembre de 2023, conforme dispone el artículo 54 J de la LPDC, el plazo de duración del procedimiento voluntario colectivo será de 3 meses contados a partir del tercer día hábil siguiente a la notificación de la Resolución que da inicio a éste, en consecuencia, el plazo de 3 meses se cuenta a contar del viernes 29 de septiembre de 2023.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

17. Que, al computarse el plazo de 3 meses referido en el artículo 54 J de la LPDC desde el 29 de septiembre de 2023, **el plazo máximo original del procedimiento** voluntario colectivo iniciado mediante Resolución Exenta N°597, de 2023, **es precisamente el 29 de diciembre de 2023.**

18. Que, durante el plazo de duración del procedimiento voluntario colectivo objeto de este acto, el Servicio decidió poner término a éste mediante la Resolución recurrida en ejercicio de la atribución consagrada en el inciso final del artículo 54 K de la LPDC, a saber, la facultad discrecional de no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando en todo caso su decisión y certificando las circunstancias que motivaron la determinación en el acto de término, conforme se señala explícitamente en su Resuelvo N°1.

19. Que, el Reglamento PVC regula en su artículo 16 el término del procedimiento voluntario colectivo, e indica en su numeral 2 el término fracasado del procedimiento, el cual se produce cuando concurre alguna de las circunstancias definidas por la norma. En su literal b) señala como circunstancia de término fracasado aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, haya expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo.

20. Que, por otra parte, resulta necesario esclarecer que, lo que en efecto se verificó en el procedimiento además de "evidentes y profundas discrepancias jurídicas en las posiciones entre el SERNAC y el proveedor" expresadas en la resolución y la reposición, fue la incompleta e insuficiente formulación de la propuesta del proveedor, que omitió el cumplimiento de exigencias legales mínimas para un acuerdo de solución, según prescribe el artículo 54 P de la LPDC. Estas razones objetivas fueron descritas y detalladas en los considerandos 8° y 9° del acto impugnado, referidas sucintamente a no comprender a todos los consumidores afectados, no contemplar las medidas de cese de conducta, tampoco presenta una propuesta de devolución, compensación o indemnización a las personas consumidoras que conforman el universo de afectadas con la conducta de la recurrente, al igual que no integró una propuesta de ajuste de cláusulas incorporadas en los contratos de adhesión materia del procedimiento, entre otras.

21. Que, en consecuencia, al haberse dictado el acto de término fracasado dentro del plazo establecido por el artículo 54 J de





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

la LPDC, esto es, pendiente de concluir el procedimiento iniciado por Resolución Exenta N° 597, de 2023 y, habiéndose fundado el acto de término expresando las razones para ejercer la potestad discrecional de no perseverar en el procedimiento, no se advierten errores o ilegalidades que motiven a esta autoridad a modificar la Resolución Exenta N°812, de 2023, en el sentido requerido por la empresa.

22. Las facultades atribuidas por ley al Director Nacional.

RESUELVO:

1°. **RECHÁZASE** el Recurso de Reposición presentado por **GENERAL MOTORS FINANCIAL S.A**, con fecha **04 de enero de 2024**, contra la **Resolución Exenta N° 812, de 26 de diciembre de 2023**, conforme lo analizado y razonado en la presente resolución, y al artículo 59 de la Ley N°19.880, manteniéndose la causal de término fracasado del procedimiento voluntario colectivo iniciado mediante Resolución Exenta N°597, de 2023, por las razones que se explicitan en el acto que puso término al procedimiento.

2°. **NOTIFÍQUESE**, por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, la presente Resolución Exenta al recurrente, mediante **correo electrónico**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CPM/ACS/JOT
Ticket:19619

Distribución: Destinatario; Gabinete; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Fiscalía Administrativa; Oficina de Partes y Gestión Documental.

