



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN RELACIÓN AL PLAZO DE DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 59/2021 ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 603

SANTIAGO 13 DE AGOSTO 2021

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 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; 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 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; 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 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°. Que, con **fecha 3 de febrero de 2021**, el **SERNAC** aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COMPAÑIA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, en adelante también **CGE S.A.**, mediante la **Resolución Exenta N°59** de misma fecha, el que fue aceptado oportunamente por el 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, que se justifique la prórroga.

5°. Que, esta Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, mediante la **Resolución Exenta N° 379** de fecha **10 de mayo de 2021**, prorrogó por una sola vez 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, esta mediante la **Resolución Exenta N° 579 de fecha 5 de agosto de 2021**, dictó, la medida provisional consistente en no computar en el plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, los días que transcurran entre el **6 de agosto de 2021 hasta el 10 del mismo mes y año** por las razones fundadas que en aquella fueron expresadas.

7°. Que, la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo 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.

8°. Que, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte 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.

9°. Que, en el presente procedimiento se ha presentado por el proveedor una propuesta de solución susceptible de la consulta del artículo 54 N, la que se disponibilizó para los consumidores. Asimismo, la protección 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,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 los que, para este caso, implica el deber de culminar el proceso de sistematización de sugerencias de ajuste recepcionadas en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 y también, luego de aquello, realizar las gestiones tendientes a formalizar entre el SERNAC y el proveedor **CGE S.A.**, las bases finales a integrar en la eventual resolución de término favorable de este procedimiento pudiendo, en consecuencia, ejecutarse en el tiempo intermedio todas aquellas actuaciones encaminadas a dicho propósito

10°. Que, considerando el principio de servicialidad consagrado en el inciso 4° del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N°19.880, en orden a tomar las medidas que se estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión, este Servicio 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 primero previo.

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 el que, para el caso en cuestión, ha sido descrito en el considerando 9° precedente.

12°. Que, en atención a lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. **SUSPÉNDASE** en forma excepcional, en atención a los fundamentos de hecho y derecho señalados en los considerandos del presente acto administrativo, el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°19.496, respecto del Procedimiento Voluntario Colectivo de que trata el considerando primero, **desde la fecha de la presente resolución, 13 de agosto de 2021 hasta el día 18 del mismo mes y año**, continuándose en consecuencia, el cómputo del plazo, una vez vencido el día indicado precedentemente, conforme a lo previsto en los considerandos de la presente Resolución.

2°. **TÉNGASE PRESENTE** que la medida provisional dispuesta en el numeral anterior, permite la realización de aquellas actuaciones que corresponden para, eventualmente, arribar a un término favorable en lo que respecta a esta clase de procesos administrativos, garantizando el adecuado cumplimiento de los compromisos que eventualmente se establezcan.

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 **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, se adjunta copia íntegra de la misma.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/CNA/CCA

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; SDPVC; Subdirección de Estudios Económicos y Educación



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: 2025393-9ffc4d en:

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