



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR BCI SEGUROS GENERALES S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 469

SANTIAGO 18 DE JUNIO 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 dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el SERNAC, 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 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 de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

6°. Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, puede iniciarse de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor, o a solicitud del proveedor, conforme lo dispone el inciso 2° del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, publicada en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

7°. Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8°. Que, el SERNAC mediante la Resolución Exenta N° 786 de fecha 26 de noviembre del 2020, inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **BCI SEGUROS GENERALES S.A.**, en adelante "**BCI Seguros**", **Rol Único Tributario 99.147.000-K**, representado legalmente por **don Mario Gazitúa Swett**, con domicilio en **Huérfanos N° 1189, Piso 6, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, por los eventuales incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por las respectivas pólizas, de conformidad a los términos de la resolución ya citada.

9°. Que, el SERNAC a través de la Resolución Exenta N°178 de fecha 2 de marzo del 2021, dispuso el término fracasado del referido Procedimiento Voluntario Colectivo, fundándose para ello en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, en armonía con el artículo 16 N° 2 letra a) del Decreto N° 56 que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial, el 5 de febrero de 2021.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

10°. Que, el proveedor **BCI Seguros** mediante presentación de fecha 8 de junio de 2021, solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo que, además, de cumplir requisitos formales tales como, individualizar al proveedor, y describir la problemática de consumo susceptible de ser resuelta por vía de un procedimiento Voluntario Colectivo, en lo que aquí importa, integra elementos objetivos susceptibles de ser considerados en una negociación con miras a alcanzar un acuerdo que cumpla con los aspectos mínimos del artículo 54 P.

11°. Que, a mayor abundamiento de lo señalado precedentemente, el escrito del proveedor de fecha 8 de junio de 2021, refleja una intención a lo menos preliminar, pero basada en elementos objetivos en orden a efectuar un ofrecimiento que permita, previa negociación, arribar a un Acuerdo, al señalar el proveedor: "(...) *BCI tiene una disposición seria y real, manifestada en una Propuesta, para alcanzar un acuerdo con el SERNAC, que permita el término favorable a la controversia referida a los supuestos retardos excesivos en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por las pólizas de seguros automotriz, emitidas por la Compañía a partir del año 2019.*"

Asimismo, en su presentación, **BCI Seguros** expone los antecedentes, que a juicio de la empresa permiten fundar de manera seria y apegada a la ley la solicitud de apertura de un nuevo proceso, los que serán considerados por este Servicio en la presente resolución, ponderando la existencia de, a lo menos, expectativas de un resultado favorable, en conformidad con el artículo 54 H de la Ley N° 19.496. En este contexto, el proveedor hizo presente los siguientes argumentos: i) *Que la propuesta de **BCI Seguros** recoge concretamente todos los lineamientos formulados por el SERNAC en la Resolución Exenta N° 786/2020, satisfaciendo de esta forma el objeto del PVC en materia de información estimativa de reparación de vehículos asegurados, por lo que correspondería su discusión en un procedimiento que observe los principios de indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y debido proceso, ii) que la apertura de un PVC en estas condiciones permiten otorgar beneficios concretos y expeditos a los consumidores, lo que presenta una ventaja relevante por sobre la vía judicial que por estos tendrían disponible para el mismo fin, de conformidad con los artículos 50 H y 51 de la Ley N° 19.496 y, por último, agrega que, iii) resulta de mayor beneficio para esta controversia el carácter concentrado del presente procedimiento, que contempla la imposición a los proveedores de formular propuestas que cumplan con las menciones mínimas establecidas en el artículo 54 P del citado cuerpo legal, todas las cuales han sido debidamente alineadas por medio de la presente solicitud, de cara a una expedita negociación y completo acuerdo.*

Finalmente, solicita al SERNAC que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, se sirva decretar la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con **BCI Seguros**, relativo a la problemática de consumo recaída en la reparación e indemnización adecuada y oportuna de vehículos cubiertos por pólizas de seguros automotriz contratada por los consumidores, dictando la resolución al efecto y en definitiva dar curso al procedimiento administrativo previsto en el párrafo 4° de la Ley 19.496.

12°. Que, en razón de lo expuesto en el considerando 11° de la presente resolución, es posible sostener que la función del SERNAC es, sin lugar dudas, privilegiar y favorecer la protección de los derechos de los consumidores, ejecutando las herramientas de protección dispuestas por el ordenamiento jurídico para el cumplimiento de dicho cometido. De esta manera, y para el caso concreto, se evidencia que el arribar a un eventual acuerdo con el proveedor, en el marco de un procedimiento



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

voluntario colectivo, redundando en un beneficio para los consumidores potencialmente afectados, toda vez que permitiría obtener una solución expedita, completa y transparente, y que responde a la máxima economía de medios con uso eficiente, a través de esta herramienta de protección, en contraste con lo que representaría una acción de carácter jurisdiccional, por lo que este Servicio debe considerar este aspecto relacionado con la celeridad de una eventual solución para la decisión que se adopte en relación con la apertura de este procedimiento.

13°. Que, la presentación de BCI de fecha 8 de junio del presente año, contiene una propuesta de solución que sirve de base para, previo desarrollo en algunos aspectos, tener el mérito y la virtud suficiente para ejecutar la herramienta de protección consistente en la apertura del procedimiento regulado en párrafo 4° del título IV de la Ley N° 19.496 en miras a alcanzar un Acuerdo. De esta manera, la propuesta incorpora como parte del ofrecimiento de la empresa, medidas de cese de conducta y actividades asociadas a ello, en conformidad al numeral 1 del artículo 54 P de la Ley N° 19.496 e integra un aspecto compensatorio estableciendo grupos y subgrupos de consumidores potencialmente beneficiados y una metodología de cálculo susceptible de análisis en la actualidad. Especial relevancia reviste que el ofrecimiento de la empresa considere incorporar en la solución propuesta, la presentación de un Plan de Cumplimiento, lo que representa un beneficio en favor de los consumidores, toda vez que este mecanismo contribuye a reforzar la protección de los derechos de los mismos, aplicando medidas correctivas y preventivas en el mediano y/o largo plazo.

14°. Que, no obstante lo anterior, se deja constancia que, sin perjuicio de que tenga lugar la tramitación de un procedimiento voluntario colectivo a que haya lugar en virtud de la apertura que por este acto se declarará, la presente resolución no constituye un pronunciamiento sobre el fondo de la "propuesta", de fecha 8 de junio de 2021 y de la misma forma, no constituye pronunciamiento sobre el cumplimiento o no de las menciones mínimas que una propuesta de solución debe contener, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, lo que será revisado en el marco de la tramitación del respectivo procedimiento.

15°. Que, se evidencia una coincidencia entre los hechos descritos por el proveedor en la presentación de fecha 8 de junio de 2021, respecto de los hechos que el Servicio ya había identificado como susceptibles de ser compensados dentro de un procedimiento voluntario colectivo, como consta en Resolución Exenta N° 178 de fecha 2 de marzo de 2021, por constituir eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, consistiendo éstos en eventuales incumplimientos a **los términos y condiciones de contratación de los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por las pólizas de seguro automotriz**, dando lugar a establecer compensaciones y medidas de cese, en el evento de prosperar un procedimiento voluntario colectivo. En consecuencia, según se determinará en lo resolutivo, se aperturará el procedimiento por los eventuales incumplimientos descritos precedentemente comprendiendo el periodo que va desde el año 2019 y, a lo menos, hasta el primer trimestre del año 2020.

16°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

derechos de los consumidores, y en particular, **los artículos 3° inciso primero letra e), 12 y 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496** y, demás normativa pertinente que dice relación con el consumidor.

17°. Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados, más no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos cuantos corresponda por circunstancias temporales, geográficas y de afectación de derechos conforme a los hechos que el presente procedimiento involucra, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Lo previsto es sin perjuicio de alguna compensación específica que se estime aplicable por concepto de "*costo del reclamo*".

18°. Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada, **BCI Seguros**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

19°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener las compensaciones e indemnizaciones que correspondan por cada uno de los consumidores afectados por las conductas descritas, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **BCI Seguros**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

20°. Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del 2021, se requiere al proveedor "*informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos*".

RESUELVO:

1°. DÉSE INICIO, a solicitud del proveedor y proveyendo en este acto la presentación de fecha 8 de junio de 2021, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A., Rol Único Tributario N° 99.147.000-K**, representado legalmente por **don Mario Gazitúa Swett**, con domicilio **en Huérfanos N° 1189, Piso 6, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones y adopción de medidas de cese de la conducta.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. TÉNGASE PRESENTE

que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, de la notificación de la presente resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

4°. TÉNGASE PRESENTE

que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

5°. TÉNGASE PRESENTE

que, el **proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia**, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

6°. NOTIFÍQUESE

la presente resolución al proveedor **BCI SEGUROS GENERALES S.A., Rol Único Tributario N° 99.147.000-K**, representado legalmente por **don Mario Gazitúa Swett**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DAG/ FSA/ IVT

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SD PVC – Oficina de Partes.