

RESOLUCIÓN EXENTA N° 505

SANTIAGO 01 JUNIO 2022

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE
INDICA EN RELACIÓN AL CÁLCULO
DEL PLAZO DE DURACIÓN DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO APERTURADO
CONFORME A LA RESOLUCIÓN
EXENTA N° 901 ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y
BANCO DE CREDITO E INVERSIONES.**

VISTOS: La Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Título II del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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 N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 de SERNAC, publicada el 30 de junio de 2020 de Sernac, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 y 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, 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.

3°. Que, con **fecha 25 de noviembre de 2021**, el **SERNAC** aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, mediante la **Resolución Exenta N° 901** de la misma fecha, el que fue aceptado oportunamente por el proveedor.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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 de Procedimientos Voluntarios Colectivos, mediante la **Resolución Exenta N° 185 de fecha 1 de marzo de 2022**, 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: *"necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes"*.

6°. 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.

7°. Que, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se han sostenido numerosas reuniones con el proveedor y, asimismo, se han recibido antecedentes que resultarían indiciarios de una expectativa que permitiría en el presente procedimiento, transitar por parte del proveedor a la formulación de una propuesta de solución que resulte completa y suficiente, en términos de satisfacer la protección de los derechos de los consumidores. Esto es, en la medida que abarque los elementos previstos en el artículo 54 P de la Ley 19.496.

8°. Que, analizados los últimos antecedentes aportados por el proveedor, hasta la fecha del presente acto administrativo, se evidencia que en relación con lo dispuesto en el artículo 54 P N° 1 de la ley N° 19.496, referido al cese de la conducta, se han incorporado elementos susceptibles y necesarios de análisis y evaluación en su mérito por parte de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, en tanto eventualmente y previa ponderación, de ser el caso, podrían conducir a que el proveedor pueda formular una propuesta de solución definitiva que justifique proseguir al estadio del trámite de "consulta" que se prevé en el artículo 54 N de la Ley 19.496. Todo lo dicho, habida cuenta de la comunicación formulada a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos con esta misma fecha.

9°. Que, además de lo establecido en los considerandos precedentes, se deja constancia que existen otros aspectos y/o conceptos que se deben armonizar en el marco del PVC en tramitación para poder entender cumplidos los distintos numerales que integran el artículo 54 P de la ley N° 19.496 y, en definitiva, pueda quedar habilitado este Servicio Público para, en su oportunidad y de ser el caso, continuar con las gestiones procedimentales y legales que correspondan.

10°. Que, se tiene presente, asimismo, para la decisión que se adoptará en lo resolutivo, **la envergadura y complejidad de la materia sobre la que versa el presente procedimiento**, y consecuentemente, el análisis jurídico y técnico que a este respecto se justifica realizar, de conformidad a lo señalado en los considerandos 8° y 9° precedentes.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

11°. Que, asimismo, 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 establecer un espacio de tiempo adecuado para realizar las actividades descritas en los considerandos previos.

12°. Que, 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."*

13°. Que, de lo anterior, se manifiesta que la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cuál 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 – el aseguramiento de la decisión de este proceso y que el SERNAC disponga del plazo señalado, toda vez que se evidencia que esta medida cede en beneficio de los consumidores, quienes estarán beneficiados por un eventual y futuro Acuerdo y por tanto, en la medida que se arribe a él.

14°. Que, a mayor abundamiento, lo señalado precedentemente en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución de lo prevenido **se considera 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 presente procedimiento a obtener una solución expedita, completa y transparente, sin causarle, por ello, **perjuicio alguno a los administrados intervinientes en el proceso administrativo, ni a ningún sujeto de derechos**, circunstancia esta última, que también es tenida en consideración para la emisión de la presente resolución.

15°. Que, en consecuencia, existen elementos de juicio suficientes, para proceder conforme se expresará en lo resolutivo del presente acto administrativo.

16°. 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 dispone: *"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."*





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

17° Que, por 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 transcurre entre, el **1 de junio de 2022 y el 4 de julio de 2022** ambos días inclusivos, continuando el cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo una vez finalizado el periodo de tiempo señalado.

2°. **TÉNGASE PRESENTE** que la medida provisional dispuesta en el numeral anterior, no impide la realización de las actuaciones que correspondan 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 establezca.

3°. **TÉNGASE PRESENTE** que, mientras se encuentre vigente la presente medida provisional de suspensión, este Servicio se encuentra inhibido de pronunciarse respecto a recursos administrativos o solicitudes que se hubieran o sean presentadas por los intervinientes en los respectivos Procedimientos Voluntarios Colectivos, las cuales se resolverán una vez la medida suspensión dispuesta en el presente acto administrativo, cese en sus efectos.

4°. **TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

5°. **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, por correo electrónico, al proveedor **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES** en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

FS/CN/CC

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico);
- Gabinete; SDPVC;
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación;
- Oficina de Partes

