



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 757

SANTIAGO, 30 DE AGOSTO 2022

RESUELVE RECURSOS QUE INDICA.

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL Nº 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL Nº 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; DFL Nº3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley Nº 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Resolución Exenta RA 405/113/2021, de 2021, que nombra a don Jean-Pierre Couchot Bañados, como Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta Nº472 de 2020, de este origen, y; la Resolución Nº7 de 2019 de la Contraloría General de la República,

CONSIDERANDO:

1.- Que, el 25 de noviembre de 2021, por prescribirlo así la Resolución Exenta Nº 901 del Servicio Nacional del Consumidor y anualidad, se aperturó un Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, "PVC" o "Procedimiento Voluntario Colectivo") con el administrado Banco de Crédito e Inversiones (en adelante, "BCI", "proveedor" o "administrado") en el marco de lo prescrito en el artículo 54 H del DFL Nº3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("Ley Nº19.496" o "LDPC").

2.- Que, por disponerlo así la Resolución Exenta Nº 185 de 2022 del SERNAC, se prorrogó la vigencia del PVC de que trata el considerando anterior.

3.- Que, mediante la Resolución Exenta Nº 505 de 2022 del SERNAC, se dispuso la medida provisional que ahí se indica.

4.- Que, por prescribirlo de esa forma la Resolución Exenta Nº 583 de 2022 del SERNAC, se puso término fracasado al PVC de que trata el considerando primero de este acto.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.- Que, el 14 de julio de esta anualidad, BCI interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 583 de 2022 de SERNAC. En dicho acto procesal-administrativo, el proveedor, dándole el estatus de nuevos antecedentes, hizo presente lo que él denominó como "lineamientos generales que propone BCI en materia de plazo para la implementación del sistema de costeo de cobranza extrajudicial". Como especificación del mencionado argumento, explicitó ciertos ajustes a la propuesta efectuada el 17 de junio pasado, en el marco del PVC que aquí importa. En síntesis, tales ajustes se refieren a la elaboración de un estudio sobre la implementación de un nuevo sistema de costeo de cobranza extrajudicial; la implementación en el intertanto de un sistema de costeo de cobranza extrajudicial para la cartera de clientes del ex Banco Nova; y la implementación de un sistema de costeo de gestiones de cobranza extrajudicial para el resto de las carteras que administra el BCI, cada una de estas cuestiones dentro del respectivo plazo que se indica en el escrito de reposición en comento.

6.- Que, revisados los antecedentes del proceso administrativo del que trata este acto, este Servicio arriba a la conclusión de que éste fue llevado por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, con estricto apego al principio constitucional de juridicidad, en el sentido amplio de éste, es decir, de conformidad a la norma bajo el artículo 7 de la Constitución Política de la República y de la debida orientación del ejercicio de las potestades legales del SERNAC.

7.- Que, el recurso de reposición es una vía a través de la cual los actos administrativos pueden ser revisados en tanto legalidad como su mérito, dispuesta en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

8.- Que, del análisis y ponderación de lo propuesto por el proveedor en el recurso de reposición sometido a revisión, se expresa una voluntad nítida del administrado en orden a mejorar el contenido de su propuesta de 17 de junio pasado. Dicha mejora, si bien no es por sí misma bastante para que se convierta en un acuerdo constituye un elemento de valía para continuar con las audiencias respectivas.

9.- Que, en este sentido, constituye un "nuevo antecedente" que no se contaba al momento en que este Servicio decidió lo pertinente en el acto administrativo impugnado por el recurso de reposición.

10.- Que, considerando que el propósito primero y último del PVC es, al tenor del artículo 54 H de la LPC, la obtención de una solución expedita, completa y transparente ante casos -como en la especie- de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, y que esta clase de procesos se encuentra regulado por el principio de economía procesal, esta Superioridad Pública estima haber mérito para acoger el recurso en comento, para el sólo efecto de retomar las audiencias en aras de satisfacer el fin ya mencionado de este proceso.

11.- Que, en subsidio de su recurso de reposición, la recurrente interpuso recurso jerárquico, el que debe desestimarse. Lo anterior, debido por prescribirlo así el inciso segundo del artículo 59 de Ley N° 19.880, esta clase de recursos procede sólo ante el rechazo del recurso de





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

reposición. Lo anterior, es sin perjuicio que respecto del SERNAC como servicio público descentralizado el Jefe de Servicio de esta repartición carece de superior jerárquico, en el sentido administrativo de la expresión, circunstancia que es condición de aplicación del ya citado inciso segundo del artículo 59 de la Ley N°19.880. Evidencia de lo anterior, es que el acto que se impugna se dictó en virtud de una delegación de funciones, a saber, la dispuesta en el Resolución Exenta N°467 de 2020, de SERNAC, es decir, que se trata de una materia que corresponde a esta Superioridad de Servicio.

RESUELVO:

1° ACÓGESE el recurso de reposición del que trata el considerando 5° previo, para el solo efecto de retomar las audiencias en aras de obtener una solución expedita, completa y transparente ante casos - como en la especie- de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2° REESTABLÉZCASE la medida provisional contenida en Resolución Exenta N° 505 de 2022, a fin de asegurar el cumplimiento de la tramitación regular del procedimiento, suspendiéndose el cómputo del plazo de duración del procedimiento por el término de 20 días hábiles administrativos, contabilizados a partir de la notificación de la presente Resolución.

3° ADÓPTENSE por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos las medidas administrativas necesarias, incluyendo la dictación de los actos administrativos a que haya lugar, para el cumplimiento de los prescrito en el numeral anterior.

4° NOTIFÍQUESE la presente resolución exenta al recurrente, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 46 de ley N° 19.880.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS
DIRECTOR NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CDN/ALR

Distribución: Gabinete, SDPVC, FA, Oficina de Partes.

