



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 852

SANTIAGO 03 DE OCTUBRE 2022

**EXTIENDASE MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN RELACIÓN AL CÓMPUTO 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, 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, cuya aceptación a participar fue formulada oportunamente por el proveedor.

**3°.** Que, esta Subdirección, 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*".

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4°. Que, mediante la Resolución Exenta N° 505 de 1 de junio de 2022 («RE 505»), esta Subdirección dispuso, en conformidad a los argumentos expuestos en la misma, la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo indicado en el considerando N°3, en el espacio de tiempo entre el 1 de junio y el 4 de julio del presente año, ambos días inclusive, con el objeto de permitir cumplir con los trámites involucrados y que estuvieron pendientes al efecto, los que, a esta fecha, fueron ejecutados en tiempo y forma.

5°. Que, este Servicio Público mediante Resolución Exenta N° 757 de fecha 30 de agosto de 2022 («RE 757»), resolviendo un recurso de reposición interpuesto por Banco BCI, dispuso: *«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 presente notificación»*. El vencimiento de dicha medida tendrá lugar el día 3 de octubre del presente año.

6°. Que, a esta fecha consta que el proveedor ha presentado una propuesta de solución que comprende tanto el ofrecimiento de compromisos para abordar el aspecto del cese de la conducta que dio lugar al presente procedimiento, como asimismo, una propuesta de solución en el aspecto compensatorio y demás conceptos que exige el art. 54 P de la Ley N° 19.496, motivo por el cual, el procedimiento ha continuado su tramitación, y existen expectativas fundadas de arribar a un eventual acuerdo.

7°. Que, en este orden de ideas, la RE 757 también ordenó a esta Subdirección la adopción de las medidas administrativas necesarias, incluyendo la dictación de los actos administrativos a que haya lugar, para el cumplimiento de lo prescrito en dicho acto. Conforme lo señalado precedentemente, en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución de lo prevenido en el considerando sexto previo, la extensión de la medida provisional actualmente vigente, **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.

8°. Que, en virtud de todo lo anterior, y atendido el estado actual del presente procedimiento, se estima del todo procedente la extensión de la medida provisional dispuesta en la RE 505.

9°. Que, por todo lo anteriormente expuesto,

### RESUELVO:

1°. **EXTIENDASE**, de forma excepcional, la medida provisional ordenada por en la RE 505, por el espacio de tiempo que transcurre entre el **3 de octubre y el 18 de octubre**, ambos días inclusivos, espacio de tiempo que se disponibiliza para los efectos de dar cumplimiento a lo indicado en el considerando sexto, reanudando el cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo, una vez finalizado el periodo de tiempo señalado.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2°. TÉNGASE PRESENTE** que la medida provisional dispuesta en el numeral anterior, no impide la realización de las actuaciones, trámites o las gestiones que correspondan, para, eventualmente, arribar a un término favorable en lo que respecta a esta clase de procesos administrativos

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, mientras se encuentre vigente la presente medida provisional de suspensión del plazo de duración, 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 GÓMEZ**  
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