



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00810

SANTIAGO, 22 SEP 2022

RESUELVE RECURSOS QUE INDICA.

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; 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 N°472 de 2020, de este origen, y; la Resolución N°7 de 2019 de la Contraloría General de la República,

CONSIDERANDO:


1.- Que, el 2 de febrero de 2022, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") dictó la Resolución Exenta N° 83 de este origen y anualidad, 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 HDI SEGUROS S.A. (en adelante, "proveedor" o "HDI") en el marco de lo prescrito en el artículo 54 H del DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "Ley N°19.496" o "LPC").

2.- Que, por disponerlo así la Resolución Exenta N° 447 de 2022 del SERNAC, se prorrogó la vigencia del PVC de que trata el considerando anterior.

3.- Que, por prescribirlo de esa forma la Resolución Exenta N° 705 de 2022 del SERNAC, se puso término fracasado al PVC de marras.

4.- Que, el 25 de agosto de esta anualidad, HDI interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 705 de 2022 de SERNAC. En dicho acto procesal-administrativo, el administrado argumentó que el cierre se decidió a partir de una premisa errada, cual es que su última propuesta presentada al Servicio -a saber, la de 18 de agosto pasado- era la última propuesta posible. Agregó que no existen "puntos levantados por SERNAC" que no sean posibles de aceptar. Afirmó el proveedor que, recién con el acto administrativo recurrido, se habría enterado que su propuesta sería insuficiente a juicio del Servicio. Finalmente,





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el administrado acompañó una nueva propuesta que -a su juicio- acoge los planteamientos de SERNAC. En virtud de lo antedicho, se solicitó al Servicio adoptar las medidas para continuar la negociación.

5.-Que, es previo señalar que revisados los antecedentes del proceso administrativo del que trata este acto, esta 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 y de la debida orientación del ejercicio de las potestades legales del SERNAC. En virtud de lo que se acaba de señalar, debe afirmarse que el acto sobre el que recae el recurso de reposición de estos autos, no merece reproche de ninguna clase.

6.-Que, debe remarcarse que el recurso de autos no expresa tampoco reproche alguno de dicha índole -juridicidad en el sentido anotado- en contra del acto administrativo bajo examen, sino -cosa distinta- respecto del mérito de la decisión que allí se contiene.

7.-Que, el primer argumento del recurso, a saber, que el acto impugnado se dictó en base a una premisa errada, debe desestimarse. Lo anterior, debido a que -como queda de manifiesto en el expediente del proceso administrativo de marras, el cierre no fue dictado sobre la premisa de la invariabilidad de la última propuesta del administrado, sino cosa distinta sobre el hecho objetivo de no existir una propuesta satisfactoria al finalizar el plazo de duración legal, ya prorrogado del PVC.

8.-Que, el segundo argumento del administrado, cual es que sólo tras la dictación del acto de cierre se enteró que su propuesta fue considerada insuficiente por SERNAC, también debe ser desoído. Lo anterior, debido a que estando limitada legalmente la duración del PVC y siendo conocida la regulación legal de éste, la sola circunstancia de vencer el plazo sin haber sido intimada la aprobación de un acuerdo, no pudo menos que hacerle sabedor de la insuficiencia de la propuesta ya comentada.

9.-Que, finalmente no es posible atribuirle a la nueva propuesta -es decir la que se presente en el recurso- la virtud de ser argumento suficiente para retomar las negociaciones. Teniendo presente que el fundamento de la insuficiencia de las propuestas previas fue la falta de universalidad, al comparar las propuestas presentadas por el administrado el 12 de agosto de 2022 con la del 25 del mismo mes y año (reposición) se concluye que esta última, analizada en su integridad, es incluso menor (más restrictiva) que la primera. Esa sola circunstancia refuta la tesis del recurso.

10.- Que, por todo lo anterior, procede rechazar el recurso en todas sus partes.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1° RECHÁZASE, en todas sus partes el recurso de reposición interpuesto por HDI, el 25 de agosto de esta anualidad, en contra de la Resolución Exenta N° 705 de 2022 de SERNAC, conforme lo analizado en esta resolución y al artículo 59 de la ley N°19.880.

2° 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

DAG / ALR

Distribución: Gabinete – Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos – Fiscalía Administrativa – Oficina de Partes.

