



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 637

SANTIAGO, 05 DE OCTUBRE 2023

PRÓRROGA A SOLICITUD DEL PROVEEDOR DEL PLAZO DE DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 422/2023 ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y BANCO FALABELLA.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el 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; el 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; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC, que altera orden de subrogación; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/2TK4ST-614>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 del 24 de junio del 2020**, publicada en el Diario Oficial con fecha 30 de junio del 2020, se delegó la facultad de dictar las resoluciones que recaigan sobre la prórroga del plazo de duración de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante "PVC" o "Procedimiento Voluntario Colectivo", en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, actual, Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, conforme lo establece la Resolución Exenta N° 222 y 357 de abril y mayo, respectivamente, ambas de 2023.

3°. 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

4°. Que, mediante Resolución Exenta N° **422 de fecha 23 de junio de 2023**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BANCO FALABELLA**, cuya aceptación en participar fue otorgada oportunamente.

5°. Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 establece que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio.

6°. Que, la disposición citada en el considerando anterior, como asimismo, el artículo 6° del Reglamento del Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en adelante también, "el Reglamento" establece que, **el plazo de tres meses podrá ser prorrogado por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, hasta por tres meses**, mediante una "(...) *resolución fundada, en la que se justifique la prórroga por la existencia de una Negociación Avanzada o por la necesidad de*



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/2TK4ST-614>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

mayor tiempo de revisión de los antecedentes o para el análisis de las propuestas formuladas."

7°. Que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, individualizado en el **considerando N° 4** precedente, **BANCO FALABELLA**, mediante presentación adjunta en correo electrónico de fecha **03 de octubre de 2023**, solicitó la prórroga del plazo de duración de dicho procedimiento, en conformidad a la normativa legal y reglamentaria que regula la materia.

8°. Que, en la actualidad consta, que en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se han llevado a cabo diversas audiencias, y formulado a través de esta Subdirección, observaciones al proveedor respecto de antecedentes relacionados con los hechos que dieron origen al inicio del actual procedimiento, como también, respecto de aquellos necesarios para dar cumplimiento al artículo 54 P de la Ley 19.496, para el evento de alcanzarse un Acuerdo en el mismo. Adicionalmente, consta entre otros, que esta Subdirección, requirió a **BANCO FALABELLA** una propuesta de solución, la que fue acompañada, mediante presentación adjunta en correo electrónico de fecha **07 de agosto de 2023**, así como también, otros antecedentes que actualmente se encuentran en revisión y análisis del SERNAC.

9°. Que, en virtud de lo anterior y, conforme a lo establecido en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y en el artículo 6° del Reglamento, antes individualizado, se cumple en la especie la causal de prórroga contenida en las normas antes descritas, esto es, la necesidad de "**mayor tiempo de revisión de antecedentes**", ello, fundado en que el Procedimiento Voluntario Colectivo tiene como finalidad obtener una solución expedita, completa y transparente, lo que impone a este Servicio, el deber de efectuar un exhaustivo análisis y revisión de la información, de los datos, antecedentes y de las propuestas de solución que obran en el proceso, sin perjuicio de aquellos que, conforme a la sustanciación del procedimiento, hayan de ser incorporados al mismo.

10°. Que, en consecuencia, resulta del todo justificado, oportuno y adecuado prorrogar, por una sola vez, y por el término de tres meses, la duración del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 422/2023**.

11°. En consideración a todo lo anteriormente
xpuesto,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/2TK4ST-614>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1. PRORRÓGASE, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del Reglamento del Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, **por tres meses**, el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en el presente instrumento, contado, desde el último día del vencimiento de su plazo original, esto es, a contar del **07 de octubre de 2023**.

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

3. NOTIFÍQUESE, la presente resolución por correo electrónico al proveedor **BANCO FALABELLA**, conforme lo establece el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CNA/mmb

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos - Subdepartamento de Investigación Económica - Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/2TK4ST-614>

