

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000693

SANTIAGO, 26 OCT 2023

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCCIO ORIENTE S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

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; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; 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 dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente "**SERNAC**", es un servicio público funcionalmente



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, de fecha 24 de junio 2020**, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente "Procedimientos Voluntarios Colectivos" o "PVC", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del **SERNAC**, actual Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de **SERNAC**, conforme lo establecen la Resoluciones Exenta N° 222, de abril de 2023, y la Resolución Exenta N° 357, de mayo del mismo año.

3. Que, conforme al mandato legal establecido en la letra f) del inciso segundo del artículo 58 y el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al inciso décimo del artículo 58 del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, 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 de **SERNAC**.

5. Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario puede iniciarse de oficio por el **SERNAC**, a solicitud del proveedor o, en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, conforme lo dispone el inciso segundo del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Que, asimismo, el referido procedimiento, está reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Colectivo y Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

6. Que, de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, el procedimiento en referencia tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad con lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

7. Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8. Que, el **SERNAC** y, en relación al proveedor **SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCCIO ORIENTE S.A.**, en adelante e indistintamente "el proveedor" o "AVO", **Rol Único Tributario N° 76.376.061-8**, representado legalmente por don **NICOLÁS EYZAGUIRRE VELASCO**, con domicilio en **Los Turistas N° 300, comuna de Recoleta, Región Metropolitana**, ha tomado conocimiento, a través de diversos medios de comunicación como, también, a través de diversos reclamos presentados por los consumidores, usuarios/as de la citada autopista, de ciertos hechos, que les han afectado con ocasión de las permanentes y masivas filtraciones de agua que han ocurrido desde el segundo semestre del presente año en diversos tramos subterráneos de la autopista Vespucio Oriente, concesión "Américo Vespucio Oriente I" (AVO1), Tramo Av. El Salto - Príncipe de Gales, dirección norte sur, dejando en consecuencia, la superficie resbalosa, con peligro de deslizamiento y/o accidentes de los vehículos que transitan por la mencionada vía de concesión, poniendo con ello, consecencialmente, en riesgo la integridad de los consumidores. Lo anterior, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, desde la perspectiva de la legislación protectora de los derechos de los consumidores, los eventuales incumplimientos, serían los siguientes: **(i)** No respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio a raíz de los hechos descritos, al existir una deficiente prestación de aquél, con ocasión de las filtraciones de agua, provocando, entre otros, riesgo de



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

accidentes vehiculares, congestión vehicular y atochamientos, tiempos de traslados más extensos en razón de la restricción en el uso de pistas, y la clausura indefinida de las salidas "1- Costanera Norte" y "2A - Escrivá de Balaguer". Lo anterior, también implica considerar que, con ocasión del referido y eventual incumplimiento, existieron ciertos consumidores que debieron dejar de usar la autopista Vespucio Oriente por los problemas derivados de las filtraciones en las misma y que por tanto, a causa de ello, pasaron a soportar las consecuencias de no poder disponer del servicio en los términos ofrecidos; **(ii)** No respetar el derecho que le asiste a los consumidores a la seguridad en el consumo con ocasión de los servicios que ofrece, y la protección de la salud, específicamente en relación con el uso de la autopista Vespucio Oriente en condiciones peligrosas e inseguras, y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles, todo ello, en virtud de la constante filtración de agua en los tramos indicados, que significan un riesgo permanente para los usuarios que transitan por la vía; **(iii)** No respetar el derecho que le asiste a los consumidores de ser reparado e indemnizado adecuada y oportunamente respecto de los daños ocasionados con motivo de las conductas indicadas; y **(iv)** Inobservancia al deber de profesionalidad que le asiste a todo proveedor experto en su rubro, al no disponibilizar la prestación del servicio en los términos y condiciones exigibles, con ocasión del desarrollo de su giro.

9. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente, y consecuentemente, constituirían una eventual vulneración a los siguientes artículos de la Ley N° 19.496: 3° inciso primero letra d) y e), 12 y 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores que resulten aplicables a los hechos descritos.

10. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener las devoluciones, compensaciones y/o indemnización que correspondan, en favor de los consumidores, que hayan sido afectados por los hechos descritos precedentemente, con reajustes e intereses si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causado, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor "**AVO**", acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para el análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia futura de hechos similares a los que han motivado el presente acto administrativo. Todo lo anterior, en armonía con las





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y que debería contener un eventual Acuerdo en el caso de prosperar la negociación.

11. Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que da cuenta la presente Resolución, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor "**AVO**", en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

12. Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor que "**informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos**".

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, **a la entrega de una propuesta de solución** que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerando 8°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

13. Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos que serán definidos en un eventual Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

14. Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1. DÉSE INICIO al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con el proveedor **SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCCIO ORIENTE S.A.**, Rol Único Tributario N° 76.376.061-8, representado legalmente por don **NICOLÁS EYZAGUIRRE VELASCO**, con domicilio en Los Turistas N° 300, comuna de Recoleta, Región Metropolitana, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas restituciones, debidamente reajustadas, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de la conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. TÉNGASE PRESENTE que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

3. TÉNGASE PRESENTE que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

4. TÉNGASE PRESENTE que, el artículo 4 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: "*Todos los plazos de días*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos". Y, respecto de los plazos de meses, señala: "si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente".

5. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H, inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la Resolución de término del mismo.

6. TÉNGASE PRESENTE que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Por lo anterior, en respuesta a la presente Resolución, el proveedor deberá individualizar al/los apoderado(s), acompañando el respectivo mandato e indicando a esta Subdirección, la cláusula (s) respectiva (s), en virtud de la (s) cual (es), consta expresamente la citada facultad para transigir, obligando por tanto, al mandante. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

7. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

8. NOTIFÍQUESE la presente Resolución al proveedor la **SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCIO ORIENTE S.A.**, Rol Único Tributario N° 76.376.061-8, representado legalmente por don **NICOLÁS EYZAGUIRRE VELASCO**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

CNA/meo

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes.

