

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**PRÓRROGA, A SOLICITUD DEL
PROVEEDOR, DEL PLAZO DE DURACIÓN
DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE WESTERN UNION
CHILE SPA Y EL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR, APERTURADO A
TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN EXENTA N°
778 DE 2025.**

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 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba 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° 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; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; y

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme disponen el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, "**SERNAC**" o "**Servicio**") 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, a su vez, su jefe superior.

2°. 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 Colectivos estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio, la que para estos efectos es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

3°. Que, por **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, del Servicio, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, su Director Nacional delegó, entre otras, la facultad de dictar las resoluciones que recaigan sobre la prórroga del plazo de duración del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**"), en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes.

4°. Que, sobre el particular, consta que por **Resolución Exenta N° 778 de fecha 30 de octubre de 2025**, de esta Subdirección, el SERNAC dispuso el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **WESTERN UNION CHILE SPA** (en adelante, "**WESTERN UNION**"), en virtud de las razones que en dicho acto administrativo se detallan.

5°. Que, según lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, 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. Plazo que en la especie, culmina el **11 de febrero de 2026**.

6°. Que, sin perjuicio de ello, conforme establecen el citado artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del Reglamento que establece el Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores aprobado por el Decreto N° 56 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**"), el plazo máximo de duración del procedimiento **podrá ser prorrogado** por una sola vez, de oficio o a solicitud del proveedor, y hasta por **tres meses**, por resolución fundada, en la que se justifique la prórroga **por la existencia de una negociación avanzada o por la necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes o para el análisis de las propuestas formuladas**, según sea el caso.

7°. Que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en el **considerando 4°** precedente, mediante presentación de fecha **9 de febrero del presente año**, ingresada por medio de correo electrónico, **WESTERN UNION** solicitó al SERNAC la



prórroga del plazo de duración del procedimiento, fundando aquello en la normativa legal y reglamentaria que regula la materia.

8°. Que, es del caso que, durante el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se han **celebrado diversas audiencias** entre los participantes, donde se ha abordado parte de los distintos aspectos contemplados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y que, en la actualidad, este Servicio se encuentra en proceso de **revisión y análisis** de los **antecedentes** aportados por **WESTERN UNION** en el procedimiento, en respuesta a los requerimientos de información realizados por esta Subdirección, conforme al artículo 54 M de la Ley N° 19.496, con el fin de determinar el eventual universo de consumidores afectados y el cálculo de las compensaciones, restituciones y/o indemnizaciones que fueren procedentes en el evento de alcanzar un acuerdo.

9°. Que, en ese orden de cosas, se advierte la efectiva **concurrencia de los supuestos** establecidos en los artículos 54 J de la Ley N° 19.496 y 6° del Reglamento PVC, para disponer la **prórroga del plazo de duración del procedimiento**, en particular, por encontrarse frente a la existencia de la causal de **"necesidad de mayor tiempo para revisar los antecedentes"** aportados por el proveedor en el procedimiento.

10°. Que, en consecuencia, y según se expresa en la parte resolutive del presente acto, resulta del todo justificado, oportuno y adecuado, proceder a prorrogar por una sola vez y por el término de tres meses, la duración del plazo del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado según **Resolución Exenta N° 778 de fecha 30 de octubre de 2025**.

11°. Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

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 que establece el Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, aprobado por el Decreto N° 56 de 2019 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 **11 de febrero de 2026**.

2. TÉNGASE PRESENTE, que los medios de impugnación de la presente resolución se encuentran regulados en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.



3. NOTIFÍQUESE, la presente resolución por correo electrónico al proveedor **WESTERN UNION CHILE SPA**, 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 PAZ NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CNA/ctu/ivt

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional.
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

