

## RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN RELACIÓN AL CÓMPUTO DEL PLAZO DE DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 778 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2025, ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y WESTERN UNION CHILE SPA.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L 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° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022, ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, y sus modificaciones, que establecen la organización interna del Servicio y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; 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 SERNAC; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 del 17 de octubre de 2024, del SERNAC, 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 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 el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, del Servicio, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo de 2024, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen, total o parcialmente, medidas provisionales para los Procedimientos Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**PVC**" o "**Procedimiento Voluntario Colectivo**"), en la Jefatura de la Subdirección 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.

**3°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 778 de fecha 30 de octubre de 2025**, el **SERNAC** inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con



el proveedor **WESTERN UNION CHILE SPA** (en adelante, "**Western Union**" o "**proveedor**") atendiendo a las razones que en dicho acto administrativo se detallan, y cuya aceptación a participar en el procedimiento fue oportunamente otorgada por aquél.

**4°.** Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de tres meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual, puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada, en que se justifique la prórroga.

**5°.** Que, mediante Resolución **Exenta N° 120 de fecha 10 de febrero de 2026**, esta Subdirección prorrogó, a solicitud del proveedor, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por el plazo de tres meses, por darse en la especie una de las causales de prórroga contenida en la norma antes descrita, esto es, la "*necesidad de mayor tiempo para revisar los antecedentes*" aportados por el proveedor en el procedimiento. Dicho acto administrativo, fue notificado a los proveedores a través de correo electrónico, de conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

**6°.** Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se han sostenido diversas audiencias tendientes a construir bases para un eventual acuerdo que cumpla con las exigencias dispuestas en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y en virtud de aquellas, por medio de una presentación efectuada con fecha **4 de mayo del 2026**, **Western Union** formalizó ante esta Subdirección una última propuesta de solución, que actualmente se encuentra en proceso de revisión y análisis, en sus distintos alcances, por parte del **SERNAC**.

**7°.** Que, al concluir dicho exámen, y de ser el caso, la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, deberá transitar a su publicación en el sitio web del SERNAC, para el trámite de consulta pública que prevé el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 y demás actos que se describirán posteriormente, ello, para que las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados puedan "*de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L*". Última disposición que dispone que "*La manifestación por la que el proveedor acepte someterse al procedimiento será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contado desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor*".

**8°.** Que, en este orden de ideas, la protección de los derechos de los consumidores supone que el **SERNAC** adopte todas las medidas indispensables y adecuadas en orden a privilegiar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo, facilitando el ejercicio del derecho del consumidor, en armonía con los principios rectores del procedimiento de debido proceso e indemnidad del consumidor, establecidos en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Que en la especie, dichos principios suponen relevar la importancia de revisar y evaluar la propuesta de solución presentada por el proveedor, por parte del **SERNAC**, en orden a verificar la integración y suficiencia de determinados elementos que podrían encaminar a alcanzar un eventual acuerdo completo y suficiente a la luz de los estándares de protección previstos en la normativa de consumo, y cumplir con las gestiones propias del procedimiento que guardan relación con dicho eventual acuerdo, esto es: **i)** la publicación de la propuesta de solución del proveedor, de ser procedente; **ii)** la recepción de las sugerencias de ajuste que respecto de ella, puedan realizar los consumidores potencialmente afectados; y **iii)** la realización del debido procesamiento y análisis de las mismas. Lo anterior, sin perjuicio también, de la



realización de las gestiones finales con el proveedor incumbente, que estarían dirigidas a arribar a un texto definitivo del eventual acuerdo.

**9°.** Que, para efectos de la presente resolución, se ha considerado el principio de servicialidad consagrado en el inciso 4° del artículo 1° de la Constitución Política de la República y la potestad conferida a la Administración del Estado para dictar medidas provisionales, prevista en el artículo 32 de la Ley N° 19.880, conforme la cual *“un órgano administrativo, podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas que estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello”*. Las citadas disposiciones, analizadas a la luz de lo señalado en los considerandos precedentes y en el artículo 54 N de la ley 19.496, dan cuenta que resulta imperativo para este Servicio resolver aquello que se expresará, en lo resolutivo del presente acto administrativo, para efectos de estar en condiciones de realizar todas las gestiones y trámites que se han señalado en los considerandos precedentes, en aras a beneficiar a todos los consumidores potencialmente alcanzados por el eventual acuerdo que por su parte, daría término al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, lo cual en consecuencia, se vería reflejado en el citado eventual acuerdo favorable con el proveedor.

**10°.** Que, conforme establece el inciso 1° del artículo 32 de la Ley N° 19.880, las medidas provisionales deben asegurar la eficacia de la decisión de que se trate. Así las cosas, atendiendo a que la eficacia debe concebirse como la capacidad de lograr el efecto que se desea, el propósito de la medida provisional que se adopte, debe promover el logro de dicho propósito. cual es, para los efectos del presente procedimiento, asegurar la decisión relativa al término de este proceso y, por otra, disponer del plazo necesario para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 N en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496, y a todas aquellas gestiones posteriores pertinentes.

**11°.** Que, a mayor abundamiento, lo expuesto precedentemente, en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución eventualmente de lo prevenido, entre otros, en el **considerando N° 7** del presente acto administrativo, se considera aquello, 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, a saber, estar encaminado el PVC a obtener una solución expedita, completa y transparente, sin causarle por ello perjuicio alguno a los intervinientes en el mismo, ni a ningún sujeto de derecho, circunstancia esta última, que también ha sido tenida en consideración en el presente procedimiento.

**12°.** Que, atendido el estado actual del PVC y lo expuesto en los considerandos precedentes, esta Subdirección estima que existen elementos de juicio suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, según se resolverá, y sin perjuicio de lo prevenido en la parte final del **considerando N° 13** consecuente.

**13°.** Que, no obstante, lo señalado en los considerandos anteriores, cabe tener presente lo dispuesto en el inciso 5° y 6° del artículo 32 de la Ley N° 19.880 que, respectivamente disponen: *“Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a petición de parte, en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción. En todo caso, las medidas de que trata este artículo, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente”*.

**14°.** En consideración a todo lo anteriormente expuesto,



**RESUELVO:**

**1°. APLÍQUESE**, de forma excepcional, la medida provisional consistente en no considerar para el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, el espacio de tiempo que transcurrirá entre la **fecha de la presente Resolución y el 4 de junio de 2026**, ambos días inclusive, espacio de tiempo que se determina para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones indicadas, entre otros, en el **considerando N° 7 y 8** del presente acto administrativo, debiendo continuar el referido cómputo, a contar del día **5 de junio del 2026**.

**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 **WESTERN UNION CHILE SPA** adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

**MILO ROJAS BONILLA  
SUBDIRECTOR  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

MLB/ctu/ivt

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico).
- Dirección Nacional.
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión documental.

