



**UNIVERSIDAD DE CHILE**

**FACULTAD DE DERECHO**

**“Análisis de los procedimientos voluntarios colectivos fallidos o fracasados  
establecidos en la ley 19.496”**

Memoria para optar al Grado Académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales

José Tomás Leturia Rocco

Profesor Guía: José Sebastián Roa Ramírez

Santiago, Chile

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
1.1. Procedimientos para la defensa del interés difuso o colectivo .....	5
1.2. Mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia de protección del interés difuso y colectivo de los consumidores .....	8
1.3. Planteamiento del Estudio .....	11
1.4. Metodología .....	12
<b>CAPÍTULO II: REGULACIÓN NORMATIVA</b> .....	<b>13</b>
2.1. Ley N°21.081 que modificó la ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.....	13
2.2. Principios del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.....	17
2.3. Naturaleza del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores .....	27
2.4. Del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores .....	29
<b>CAPÍTULO III: FORMAS DE TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>42</b>
3.1. Del término fallido del procedimiento .....	42
3.2. Del término fracasado del procedimiento .....	44
3.3. Del término favorable del procedimiento .....	45
<b>CAPÍTULO IV: CONDICIONES PARA QUE EL ACUERDO ALCANZADO TENGA EFECTO <i>ERGA OMNES</i></b> .....	<b>47</b>
4.1. Requisitos para que el acuerdo produzca efecto erga omnes.....	51

<b>CAPÍTULO V: PROCEDIMIENTOS CON TÉRMINO FAVORABLE .....</b>	<b>55</b>
5.1. Condiciones o supuestos para el término y datos del total de procedimientos con término favorable iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024 .....	55
<b>CAPÍTULO VI: PROCEDIMIENTOS CON TÉRMINO FRACASADO .....</b>	<b>68</b>
6.1. Condiciones o supuestos para el término fracasado .....	68
6.2. Análisis según mercado de los procedimientos estudiados con término fracasado .....	71
6.3. Análisis según materia de los procedimientos estudiados con término fracasado .....	73
6.4. Análisis según duración de los procedimientos estudiados con término fracasado .....	76
6.5. Procedimientos fracasados que derivaron en la interposición de una demanda colectiva .....	83
6.6. Análisis particular en que el Servicio Nacional de Consumidor declaró el fracaso del procedimiento, por cuanto no se alcanzó acuerdo con el proveedor .....	87
<b>CAPÍTULO VII: PROCEDIMIENTOS CON TÉRMINO FALLIDO .....</b>	<b>95</b>
7.1. Condiciones o supuestos para el término fallido .....	95
7.2. Análisis según mercado de los procedimientos estudiados con término fallido ..	97
7.3. Análisis según materia de los procedimientos estudiados con término fallido ...	98
7.4. Análisis según duración de los procedimientos estudiados con término fallido ..	99
7.5. Análisis particular de los procedimientos con término fallido iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024 .....	100

<b>CAPÍTULO VIII: RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LA MUESTRA.....</b>	<b>93</b>
<b>CAPÍTULO IX: IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICAS EN PROCEDIMIENTOS FALLIDOS Y FRACASADOS .....</b>	<b>125</b>
<b>CAPÍTULO X: CONCLUSIONES .....</b>	<b>137</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>144</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>177</b>

## INTRODUCCIÓN

La regulación normativa de procedimientos que busquen la protección de intereses supraindividuales, entre ellos especialmente el interés de grandes grupos de consumidores, ha sido una preocupación reciente en el ordenamiento jurídico chileno. Lo anterior, motivado por una realidad jurídica y económica en la cual -desde hace décadas- existe un tráfico masivo de intercambios y transacciones entre proveedores de servicios y productos y un grupo importante, determinado o indeterminado, de consumidores, que se ha ido desarrollando exponencialmente con el desarrollo de tecnologías, nuevos métodos y medios de intercambio, mayores ofertas en el negocio y un mercado cada vez más amplio que automatiza la entrega de su oferta.

El escenario descrito implica, a su vez, la preponderancia del consumidor y la relevancia de proteger sus intereses difusos o colectivos, esto es, un interés supraindividual en donde la protección se enfoca no sólo en el intercambio de bienes y servicios que pueda realizar una determinada persona con una determinada empresa, sino en el tráfico económico y jurídico que realiza un grupo importante de consumidores con un determinado proveedor, producto de la uniformidad de las cláusulas contractuales, la estandarización de los mecanismos de compra y venta, o bien, la homologación de las condiciones en el ofrecimiento de determinados productos y servicios.

De este modo, desde mediados del siglo veinte, en las distintas legislaciones comparadas comienza a desarrollarse e integrarse un sistema de protección de intereses supraindividuales enfocado, entre otros actores, en grandes grupos de consumidores, desarrollándose con ello un importante desarrollo normativo que busca solucionar las afectaciones que el tráfico económico provoca en sus intereses<sup>1</sup>.

### **1.1. Procedimientos para la defensa del interés difuso o colectivo**

Como se introdujo, la protección jurídica de los intereses colectivos y difusos nace como consecuencia de la transformación que la sociedad experimentó de forma acelerada durante la segunda mitad del siglo veinte<sup>2</sup> que, a su vez, volcó muchas veces insuficientes las estructuras procesales clásicas centradas en la tutela individual de derechos, haciéndose necesaria la confección de modelos procesales que busquen garantizar una tutela efectiva a derechos de

---

<sup>1</sup> AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. Análisis crítico del procedimiento voluntario introducido en la ley chilena de protección de consumidores y usuarios como mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivos. *Rev. Derecho* [online]. 2018, n.18 [citado 2023-03-07], p.48. Disponible en: <[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-61932018000200045&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932018000200045&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1510-3714. <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1613>.

<sup>2</sup> AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. ALGUNAS PRECISIONES EN TORNO A LOS INTERESES SUPRAINDIVIDUALES (COLECTIVOS Y DIFUSOS). *Rev. chil. derecho* [online]. 2006, vol.33, n.1 [citado 2023-03-7], p. 69. Disponible en: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34372006000100005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372006000100005&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0718-3437. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372006000100005>.

incidencia colectiva<sup>3</sup>, o supra individual, tal como puede entenderse el interés difuso o colectivo de un gran número de consumidores.

A este respecto se ha señalado que la circunstancia de que un derecho o interés sea supra individual “*significa que trasciende la esfera de lo meramente individual, [que] está marcado por la impersonalidad y [que] rompe con el concepto clásico de derecho subjetivo*”<sup>4</sup>

Asimismo, se puede concebir que las acciones para la defensa de los intereses supra individuales se enfocan en tres tipos de protección: 1) intereses difusos, cuyos titulares son sujetos indeterminados, unidos por circunstancias de hecho, pero en donde el interés se presenta con una naturaleza indivisible; 2) intereses colectivos, de naturaleza también indivisible pero existe algún tipo de conexión jurídica entre sus titulares y 3) los intereses individuales homogéneos, que son aquellos con naturaleza individual pero tienen un origen fáctico común con otros individuos<sup>5</sup>.

Como se verá, el sistema de protección del interés difuso o colectivo en Chile, en materia de consumidores, no se enfoca necesariamente en el interés del grupo protegido para determinar si es colectivo o difuso, sino en la posibilidad de determinar los miembros del mismo grupo<sup>6</sup>. En

---

<sup>3</sup> Ibid., p. 71

<sup>4</sup> Ibid., p. 74

<sup>5</sup> Ibid., p. 75

<sup>6</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. *Procedimientos Voluntarios Colectivos en el Derecho del Consumo Chileno*. 1ra ed. Valencia, Tirant lo Blanch, p. 51.

definitiva, se establece que *“una y otra clase de intereses no presentaría diferencias esenciales, puesto que hacen referencia a un mismo fenómeno jurídico y a situaciones jurídicas con una misma naturaleza y estructura, que comportan similares problemas procesales”*<sup>7</sup>

En materia de protección al consumidor, la ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece en su Título IV los procedimientos a que da lugar frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores<sup>8</sup>, disponiendo expresamente que el ejercicio de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

El párrafo tercero del Título IV de la ley N°19.496, por su parte, regula el procedimiento para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el cual se iniciará mediante la presentación de una demanda por parte del Servicio Nacional del Consumidor, un grupo de consumidores afectados, o bien, de una asociación de consumidores, conforme a las reglas y requisitos señalados en el artículo 51 de dicha ley.

Sin perjuicio de lo anterior, el aumento del tráfico jurídico en la materia y los efectos que la judicialización de los conflictos entre consumidores y empresas en su rol de proveedores de

---

<sup>7</sup> Ibid., pp. 51-52.

<sup>8</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 50.

bienes y servicios motiva también el desarrollo de modelos que permitan una solución a dichos conflictos, generándose mecanismos alternativos de solución de conflictos a las vías judiciales.

En Chile, un diseño como el expuesto no se formalizó sino hasta la modificación de la ley N°19.496, por la cual se introdujo, mediante la ley N°21.081 que incorporó un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicada con fecha 13 de septiembre de 2018.

## **1.2. Mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia de protección del interés difuso y colectivo de los consumidores**

Con anterioridad a la implementación del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, también e indistintamente, procedimiento voluntario colectivo), el mecanismo que el Estado, mediante el Servicio Nacional del Consumidor, aplicaba para dar alternativa extrajudicial a la defensa del interés difuso o colectivo no se regulaba mediante un procedimiento formal o legalizado, resultando una construcción emanada del ejercicio de las facultades del propio Servicio.

En efecto, el Servicio Nacional del Consumidor llevaba a cabo las denominadas mediaciones colectivas, que tenía como finalidad la negociación con el proveedor de alternativas de solución

en casos en que éste consideraba que se había afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores<sup>9</sup>.

Dichas mediaciones colectivas encontraban su fuente en la facultad y atribución amplia de velar por la protección de los intereses de los consumidores, aun cuando estas negociaciones no se encontrasen reguladas en normas legales o reglamentarias<sup>10</sup>.

En este contexto, el Servicio Nacional del Consumidor buscaba el cese de conductas que, a su juicio, implicaban una vulneración a la normativa legal en la materia y afectaban con ello los derechos de un grupo de consumidores, determinado o no.

Como lo recoge la doctrina, el mismo Servicio definió estos procedimientos no reglados como un *“procedimientos voluntarios que cumplía [con] la finalidad de ‘dar a conocer e informar a los proveedores respecto de situaciones de incumplimiento a la Ley N°19.496, (...) a fin de que éstos realicen los ajustes pertinentes y formulen las propuestas de solución que sean pertinentes (...). Tras la revisión de las referidas propuestas y en aquellos casos en que las mismas se ajusten a la citada Ley N°19.496, Sernac las valida, manifestando que la propuesta de que se trate se estima suficiente’”*<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 17

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Ibid., p. 18.

Finalizada la instancia y existiendo acuerdo respecto de la solución, el propio Servicio exigía la verificación de su cumplimiento al proveedor. Cuando la instancia fracasaba, no alcanzándose un acuerdo, el Servicio Nacional del Consumidor evaluaba la preparación de la vía judicial, o bien el archivo de los antecedentes<sup>12</sup>.

A propósito de la eficacia y los resultados de las mediaciones colectivas, la doctrina estima que estos procedimientos, a pesar de no contar con un estatuto legal que las formalizara y regulara, *“demostraron ser un mecanismo eficaz, particularmente, en el ámbito del control de cláusulas abusivas”*<sup>13</sup>, por cuanto operaban como un *“control abstracto y preventivo de las mismas”*<sup>14</sup>, además de significar, en la práctica, un procedimiento flexible que permitía, entre otras cosas, contemplar en una misma negociación a más de un proveedor.

A este último respecto se ha mencionado que *“el hecho de que se tratase de un mecanismo desregulado o informal representaba una mayor ductilidad, totalmente compatible con una política de protección al consumidor que propendiese a su cumplimiento”*<sup>15</sup>.

Las mediaciones colectivas resultaron ser, en definitiva, el antecedente directo de los procedimientos voluntarios colectivos. Aquellos incluso fueron contemplados con la misma

---

<sup>12</sup> Ibid., p. 19.

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Ibid.

<sup>15</sup> Ibid. p. 20.

denominación de “mediaciones colectivas” en el proyecto de ley original, denominación que, como se verá, fue finalmente modificado.

### **1.3. Planteamiento del Estudio**

Esta investigación pretende analizar la implementación del procedimiento introducido a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por la ley N°21.081, enfocado en los procedimientos fallidos y fracasados, tanto aquellos iniciados de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor, así como aquellos solicitados por el propio proveedor o mediante denuncia de una asociación de consumidores.

Lo anterior, analizando el resultado casuístico del mecanismo alternativo de resolución de conflictos que el Estado, a través del Servicio, ejerce desde la entrada en vigencia de los procedimientos voluntarios a la luz de los aspectos procedimentales por el cual se regula la obtención de una solución favorable para un grupo de consumidores afectados por la eventual afectación de sus intereses colectivos o difusos, provocados por posibles incumplimientos provenientes de actos de consumo masivos.

En este sentido, el procedimiento voluntario colectivo regulado en el párrafo cuarto del Título IV de la ley N°19.496, como manifestación de la modernización de mecanismos alternativos para la

solución de conflictos respecto de grandes grupos de consumidores, resulta en un procedimiento de tutela procesal diferenciada de anteriores mecanismos no formales de resolución de conflictos en la materia.

#### **1.4. Metodología**

Conforme a lo planteado, se analizará la normativa legal y reglamentaria en la materia, así como la revisión de los comentarios que la doctrina ha realizado en torno al procedimiento voluntario colectivo, especialmente en cuanto a su naturaleza, principios, sustanciación, plazos y formas de término.

Del mismo modo, se extraerá la base de datos de los procedimientos voluntarios tramitados por el Servicio Nacional del Consumidor y disponibles en su página web<sup>16</sup>, iniciados durante el año 2019 hasta el 25 de junio de 2024 analizando su estado y forma de término conforme al siguiente resumen, y según al año en que se dictó la resolución de inicio:

---

<sup>16</sup> <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62728.html>

Tabla 1: Total de procedimientos iniciados con término favorable, fracasado y fallido tramitados por el Servicio Nacional del Consumidor y disponibles en su página web, iniciados durante el año 2019 hasta el 25 de junio de 2024 [Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62728.html>]

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
<b>Procedimientos con término favorable</b>	11	12	13	5	6	0	47
<b>Procedimientos con término fracasado</b>	5	3	5	2	1	0	16
<b>Procedimientos con término fallido</b>	2	2	0	0	1	1	6
<b>Procedimientos terminados</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>69</b>
<b>Procedimientos en tramitación</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

## CAPÍTULO II

### REGULACIÓN NORMATIVA

#### 2.1. Ley N°21.081 que modificó la ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

Con fecha 13 de septiembre de 2018 se publicó la ley N°21.081 que modificó la ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, incorporando, entre otras

modificaciones, un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. En efecto, la modificación agregó, en el Título IV de la ley N°19.496 los artículos 54H al 54S, regulando en ellos el nuevo procedimiento.

El proyecto de ley fue presentado por mensaje de la Presidenta Michelle Bachelet con fecha 02 de junio de 2014 ante la Honorable Cámara de Diputados, señalando en él, como fundamento de la modificación la necesidad de articular *“una institucionalidad moderna de protección de los derechos de los consumidores, además de fortalecer las capacidades del Estado [potenciando] a la sociedad civil para que tenga la capacidad real para cumplir con su rol, en forma independiente del Gobierno y del sector privado”*.

Para lo anterior, el proyecto se propuso – tal como reza el mensaje- *“la introducción de modificaciones que tienen por objeto generar los incentivos adecuados a fin de que los conflictos que afectan a una gran cantidad de ciudadanos en el tráfico económico se resuelvan dentro de plazos razonables”*.

En el ámbito del interés colectivo o difuso, el mensaje indicaba preservar y perfeccionar *“la facultad del Servicio Nacional de Consumidor de llevar a cabo mediaciones colectivas con anterioridad al ejercicio de las acciones judiciales destinadas a proteger dichos intereses”*, regulando así sus plazos, la procedencia del procedimiento, su sustanciación, sus principios y sus efectos.

Con lo anterior, se buscó regular e institucionalizar el ejercicio de las facultades del Servicio Nacional del Consumidor de velar por los derechos de los consumidores establecidos en la ley, lo que incluye el resguardo de los intereses colectivos o difusos y la ejecución de los principios generales de eficiencia y eficacia que rigen el actuar de toda la Administración y que ejercía con la aplicación -sin un procedimiento formal- de mediaciones colectivas, cuyo objeto era provocar el cese de conductas o acciones de los proveedores, determinadas por el Servicio como infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, previniendo así una vía judicial.

De este modo, el proyecto de ley buscó incorporar formalmente a la ley N°19.496 la mediación colectiva como procedimiento, incorporando un nuevo párrafo cuarto a su Título IV, con la finalidad de definir y reglamentar un procedimiento, inicialmente nombrado mediación colectiva, por el cual se institucionalizó, junto con superar distintas críticas de informalidad y desregulación, las mediaciones colectivas que llevaba a cabo el Servicio Nacional del Consumidor previa a su entrada en vigencia.

En cuanto a su denominación, en su discusión posterior se modificó su denominación de “mediaciones colectivas” por el de “Procedimiento Voluntario Colectivo”, con la finalidad de evitar discusiones con relación a la correcta naturaleza del procedimiento.

Así se constata en el Informe de la Comisión de Constitución del Senado, de fecha 01 de agosto de 2017, en el cual, a modo de ejemplo, el Gerente General de la Confederación de la Producción

y el Comercio, Fernando Alvear, entre otros, sostuvo críticas a la denominación de “mediación” que realizaba el proyecto original al procedimiento, señalando que *“la mediación por definición es ejercida por un tercero imparcial y tiene por objeto acercar las posiciones de las partes en conflicto, con el propósito de evitar un juicio y obtener una solución rápida y satisfactoria para los intereses de ambas partes. Al respecto, sostuvo que una institución que por ley defiende los intereses de los consumidores -que son una de las partes en el conflicto-, no puede erigirse como un mediador imparcial, conclusión que se confirma si se considera que esa repartición también tiene la facultad de demandar en juicio a una de las partes sometidas a su mediación (...) la institución de la mediación es muy importante y sería de una gran ayuda, pero debe ser hecha por un organismo imparcial, pues de lo contrario esta vía valedera para solucionar controversias caerá en descrédito y desuso, considerando los legítimos temores que provocará someterse a un mediador que, en cuestión de un par de semanas, tras ese procedimiento, puede transformarse de un amigable componedor a un tenaz contendor”*. Finalmente, luego de un trabajo de estudio de las indicaciones y observaciones en la materia, como consta en el mismo informe de la Comisión, una Mesa Técnica de trabajo propuso modificar la denominación de “mediación colectiva”, por la de “procedimiento voluntario para la protección del interés público difuso o colectivo de los consumidores”.

Luego de las modificaciones que el Senado realizó al proyecto de ley, con fecha 24 de octubre de 2017, en tercer trámite constitucional, se aprueba el proyecto de ley, incorporando la actual

regulación a los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

## **2.2. Principios del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores**

El párrafo cuarto incorporado al Título IV de la ley N°19.496 y que trata del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, regula el procedimiento voluntario colectivo en sus artículos 54 H a 54 S.

El **artículo 54 H** establece la finalidad del procedimiento, -conforme al mensaje del proyecto de ley- individualizando además los principios básicos que los regulan y las bases para su sustanciación. En efecto, señala que:

*“Artículo 54 H.- El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene 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. Estará a cargo de una subdirección independiente y especializada dentro del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en el inciso décimo del artículo 58. Los*

*principios básicos que lo regulan son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso (...)”<sup>17</sup>.*

Con fecha 05 de febrero de 2021 fue publicado el Decreto N°56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 S de la Ley N°19.496, que facultó a dicho Ministerio para dictar un reglamento que establezca las normas necesarias para la adecuada aplicación de este procedimiento.

En efecto, el Reglamento definió los principios básicos que señala el citado artículo 54 H, estableciendo su contenido. Cabe mencionar que, con anterioridad, encontrándose en estudio y elaboración el mencionado Reglamento, el Servicio Nacional del Consumidor, mediante la Resolución Exenta N°0432, de fecha 27 de junio de 2019, aprobó la Circular Interpretativa sobre Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso que, a su turno, dispuso las definiciones correspondientes para cada uno de los principios mencionados en el artículo 54 H de la ley N°19.496.

---

<sup>17</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 H.

Sin perjuicio que la circular fue reemplazada en lo que corresponda por las disposiciones del Reglamento, ambos cuerpos normativos permitirán entregar un entendimiento cabal del contenido de los principios rectores del Procedimiento Voluntario Colectivo.

### **2.2.1. Principio de Indemnidad del Consumidor:**

A este respecto, el Reglamento entiende por tal principio como aquel que garantiza que la solución alcanzada en el procedimiento voluntario garantice efectivamente la reparación y/o indemnización a beneficio de los consumidores, conforme lo dispone el artículo 54 P de la ley 19.496. Establece que dicha circunstancia se determinará conforme las particularidades de cada caso.

En efecto, el artículo 54 P de la ley 19.496 dispone que, una vez alcanzado un acuerdo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá dictar una resolución que establezca sus términos y las obligaciones de cada una de las partes, debiendo contemplar, al menos: 1) el cese de la conducta que pudiera haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; 2) el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda; 3) una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos; 4) la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará

las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados y; 5) los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

Cabe mencionar que, con anterioridad, la Circular emitida por el Servicio Nacional del Consumidor dispuso que el principio de indemnidad del consumidor implicaba la “*obtención de una solución proporcional al daño causado; el cese de la conducta lesiva y las devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones causadas por la conducta lesiva de los derechos del consumidor*”, cuestiones todas que fueron consideradas y precisadas por el Reglamento.

El principio de indemnidad del consumidor debe relacionarse directamente con uno de los fines del procedimiento voluntario colectivo, esto es, la obtención de una solución completa a conductas que eventualmente pueda afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

En tal sentido, que la solución sea completa implica que contemple de forma extensiva todas las circunstancias de la materia objeto del procedimiento, garantizando así la indemnidad del consumidor en sus intereses patrimoniales<sup>18</sup>. En su máxima extensión, una solución completa implica también que el procedimiento sea capaz de entregar una solución impidiendo que la conducta lesiva se siga ejerciendo y por tanto evitar también nuevos procedimientos por los

---

<sup>18</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 26.

mismos hechos, cuestión que se posibilita con el efecto *erga omnes* que alcanza la solución, luego de su aprobación judicial<sup>19</sup>.

### **2.2.2. Principio de economía procedimental:**

El principio de economía procedimental, conforme al Reglamento, impone al Servicio Nacional del Consumidor el deber de responder “*a la máxima economía de medios con eficacia, encaminada a obtener el máximo resultado, mediante una solución expedita, evitando trámites dilatorios*”<sup>20</sup>. Dicho alcance al principio de economía procesal encuentra su fundamentación inmediata en la Circular del SERNAC que estableció que el Procedimiento Voluntario Colectivo “*tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, lograda con la máxima eficiencia disponible, para lo cual deben evitarse los trámites dilatorios*”.

Manifestación de este principio se encuentra en los propios fines que la norma establece para el procedimiento voluntario, señalando en su primera parte el artículo 54 H que “*El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa*

---

<sup>19</sup> Ibid., p. 27.

<sup>20</sup> Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

*y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores*<sup>21</sup> (el destacado es propio).

En tal sentido, el **artículo 54 J**, establece los plazos del procedimiento señalando para ello una duración máxima de tres meses, contados a partir del tercer día de la notificación realizada al proveedor de la resolución que le da inicio al procedimiento, pudiendo ser prorrogado por única vez, de oficio o a solicitud del proveedor y hasta por tres meses más, siempre y cuando se justifique dicha prórroga por la existencia de una negociación avanzada, por la necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes o para el análisis de las propuestas formuladas.

Asimismo, dicha norma señala la imposibilidad de prorrogar el plazo original cuando su necesidad se justifique por un comportamiento negligente del proveedor involucrado.

Como se señalará más adelante, con motivo de los presupuestos para entenderse como fracasado el procedimiento, el mismo artículo 54 J establece que, para el caso que dentro del plazo original o prorrogado no existiese acuerdo entre los involucrados, el procedimiento se tendrá por fracasado.

### **2.2.3. Principio de Publicidad:**

---

<sup>21</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 H.

El Reglamento, continuando con la definición de los principios que regulan el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, establece que el procedimiento voluntario colectivo “*se realizará de manera que permita y promueva a las partes el conocimiento de los contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él, sin perjuicio de la facultad de solicitar la devolución de los documentos presentados, una vez terminado el procedimiento. En particular, el Servicio, conforme a lo señalado en el artículo 54 L de la ley N° 19.496, publicará en su página web la manifestación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento, el estado del mismo y la solución ofrecida por el proveedor. Lo anterior, es sin perjuicio de las excepciones establecidas en la ley N° 19.496, especialmente aquellos antecedentes respecto de los cuales el Servicio haya decretado reserva, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la mencionada ley; en la ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública; y, en las demás disposiciones legales que correspondan*”<sup>22</sup>. En los mismos términos la Circular había establecido, a este respecto, que el procedimiento colectivo voluntario “*se desarrollará permitiendo a las partes el acceso al contenido y fundamentos de las decisiones (...) sin perjuicio de las normas constitucionales y legales sobre la reserva de la información y documentación que obre en poder de los servicios públicos*”<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

<sup>23</sup> Ibid.

En concordancia a los fines de este procedimiento, que conforme lo indica el artículo 54 H busca una solución, además de completa y expedita, **transparente**, el principio de transparencia por lo demás debe necesariamente implicar que el Procedimiento debe sujetarse a condiciones de publicidad que permita a los actores que en él participan, así como a terceros, tomar conocimientos oportuno y efectivo de su consecución<sup>24</sup>.

#### 2.2.4. Principio de Integridad:

Conforme a este principio debe entenderse, como señala el Reglamento, que el “*el procedimiento propenderá a su eficacia, estimulando la cooperación entre las partes en la entrega de datos e informes, para que la solución alcanzada sea expedita, completa y transparente, conforme las circunstancias de cada caso*”<sup>25</sup>. En efecto, conforme al reglamento la consecución del principio de integridad que informa el procedimiento voluntario colectivo se logra mediante la cooperación y la buena fe entre el Servicio, el proveedor y otros involucrados, para alcanzar un término favorable para la persecución del fin establecido en la ley, es decir, la obtención de una **solución expedita, completa y transparente**.

---

<sup>24</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 39.

<sup>25</sup> Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

### 2.2.5. Debido proceso:

Conforme lo establece el Reglamento, este principio dispone que el procedimiento debe garantizar a las partes *“el ejercicio de los derechos o facultades establecidas por la ley, asegurando su participación y la formulación de observaciones y sugerencias en todas las oportunidades establecidas en el procedimiento voluntario que este reglamento regula, así como la actuación del Servicio dentro de los términos de las atribuciones legales consagradas en el ordenamiento jurídico y velando por la fundamentación de los actos y resoluciones dictadas al efecto”*<sup>26</sup>. Lo anterior, y a la luz de lo que se dispuso originalmente en la Circular del Servicio, este principio no es más que la manifestación de lo señalado en el artículo 19, N°6, de la Constitución Política de la República. En efecto, la Circular disponía que el debido proceso en el Procedimiento Voluntario Colectivo implicaba su desarrollo *“conforme a las garantías de un procedimiento racional y justo, especialmente el de juridicidad de las actuaciones del SERNAC y el fomento a la participación igualitaria de los intervinientes”*. Finalmente estableció que, en virtud de este principio, resulta aplicable, supletoriamente, la ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

---

<sup>26</sup> Ibid.

Si bien el Reglamento del Procedimiento Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores no regula la supletoriedad de las normas de la ley N°19.880 a propósito de la aplicación del debido proceso que debe informar cada uno de los procedimientos, en su artículo 3° establece que *“en lo no previsto por el procedimiento establecido en el presente reglamento, y en todo lo que no sea contrario a los fines de este procedimiento, se estará a lo dispuesto en la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado”*<sup>27</sup>.

De este modo, como también lo ha establecido la doctrina, debe entenderse que informan los Procedimientos Voluntarios Colectivos aquellos principios señalados en la Ley 19.880, tales como el de escrituración; gratuidad; celeridad; conclusividad; contradictoriedad; imparcialidad; abstención; no formalización; inexcusabilidad; e impugnabilidad. De este modo parece entenderse mejor el principio que garantiza un debido proceso en el procedimiento colectivo, conforme lo indicó originalmente la Circular del Servicio Nacional del Consumidor<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 42

### **2.3. Naturaleza del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores**

Conforme a la normativa analizada, puede establecerse que el procedimiento regulado en el párrafo cuarto del Título IV de la ley N°19.496 se presenta como uno de carácter administrativo especial, cuyo fin es cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores y que es llevado a cabo a instancia del mismo Servicio Nacional del Consumidor, con la finalidad establecida en el artículo 54 H de la ley N°19.496, esto es, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, respecto de conductas que, a juicio del Servicio, pudiesen afectar dicho interés colectivo o difuso<sup>29</sup>.

En cuanto a si se trata de un procedimiento de carácter preventivo, o bien, uno que busca efectivamente alcanzar un mecanismo de solución de conflictos ante contravenciones ciertas a la ley, y que abarque no sólo aspectos civiles relacionados a una afectación patrimonial de los consumidores, sino también aspectos infraccionales, de la atenta observaciones a la norma regulatoria del procedimiento, queda claro que éste se refiere a conductas que *puedan* afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores y no necesariamente que dichas conductas

---

<sup>29</sup> GUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. Análisis crítico del procedimiento voluntario introducido en la ley chilena de protección de consumidores y usuarios como mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivos. *Rev. Derecho* [online]. 2018, n.18 [citado 2023-03-07], p.60. Disponible en: <[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-61932018000200045&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932018000200045&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1510-3714. <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1613>.

impliquen un conflicto o afectación concretos. Así, el artículo 54 H establece, en su primera parte, que *“El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene 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**”*<sup>30</sup> (el destacado es propio).

También, el inciso segundo de la misma norma establece que *“El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado. Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan **la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas**”* (el destacado es propio).

En los mismos términos, el artículo 54 P, a propósito del contenido mínimo con el que debe contar el acuerdo alcanzado, señala la necesidad de comprender el *“cese de la conducta que pudiera haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores”*<sup>31</sup>.

Por lo demás, conforme lo establece el mismo artículo 54 P, la solución alcanzada en el procedimiento, para el proveedor, no implica en ningún sentido un reconocimiento a los hechos

---

<sup>30</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 H.

<sup>31</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 P.

objeto del procedimiento y, por tanto, a la ocurrencia de eventuales infracciones conforme a la normativa legal aplicable en la materia:

*“Artículo 54 P.- En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*

*(...)*

*La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción”<sup>32</sup>.*

#### **2.4. Del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores**

Como se señaló en los párrafos precedentes, el supuesto que motiva la aplicación del Procedimiento Voluntario es una *posible* afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores. Enfrentados a dicho escenario, el procedimiento se inicia mediante resolución fundada del Servicio Nacional del Consumidor. Dicha resolución, como bien señala el **inciso**

---

<sup>32</sup> Ibid.

**segundo del artículo 54 H** de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, puede ser dictada de oficio; a solicitud del proveedor o bien, en virtud de una denuncia fundada de alguna asociación de consumidores.

***“Artículo 54 H.- (...)***

*El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado. Esta resolución indicará los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas”<sup>33</sup>.*

El supuesto de hecho que motiva el inicio del procedimiento que regula el artículo 54 H, inciso segundo, no es precisado por la norma, bastando para su concurrencia la existencia de una posible afectación del interés colectivo y difuso y la mención a las normas eventualmente infringidas. Dicha laxitud ha sido entendida por la doctrina como un inconveniente derivado de una eventual falta de certeza para el proveedor, en efecto, los autores Rodrigo Momberg y María Elisa Morales han señalado que, frente a casos en que la imprecisión o poca fundamentación de la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores pueda entenderse como insuficiente,

---

<sup>33</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 H.

*“no se estaría cumpliendo con las exigencias del debido proceso, porque para que efectivamente se satisfagan debe existir una debida fundamentación de los actos y resoluciones dictadas por el Servicio”<sup>34</sup>.*

Debe observarse a este respecto, en todo caso, lo dispuesto por el artículo 50, inciso quinto, de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto entrega una base -a propósito de la regulación de la denuncias y acciones de dicha Ley- de lo que se entiende por interés difuso e interés colectivo. En efecto, podemos establecer conforme a la definición normativa que el interés difuso es aquel que importa a un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos, mientras que el interés colectivo es aquel que importa un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor con un vínculo contractual<sup>35</sup>. De este modo, se ha concluido que la ley ha diferenciado el interés difuso del interés colectivo por un criterio centrado los miembros del grupo de consumidores afectados, en razón de la posibilidad de si estos están determinados (o son determinables) o son indeterminados sin posibilidad de determinarse<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 49

<sup>35</sup> *“Se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos”.*

<sup>36</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 51

#### **2.4.1. Inicio del procedimiento:**

Como se dijo, el procedimiento voluntario puede iniciarse mediante una resolución dictada de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor, a solicitud del proveedor o bien, mediante denuncia de una asociación de consumidores.

Se agrega por la doctrina, además, que, si bien la distinción no tendría mayores efectos en cuanto a la provocación de un procedimiento colectivo, *“sí existen otros aspectos donde esta distinción tiene importancia. Por ejemplo, en cuanto a la determinación de las eventuales reparaciones e indemnizaciones que se incluyan en el acuerdo, ya que si se trata de intereses difusos -definidos como aquellos donde el grupo de consumidores afectados en sus derechos es uno indeterminado- se presentan dificultades en cuanto a su naturaleza y procedencia”*<sup>37</sup>.

##### **a) Inicio del procedimiento por denuncia de una asociación de consumidores:**

En el caso que el procedimiento se provoque por la denuncia de una asociación de consumidores, el Reglamento, en su artículo 2º, numeral tercero, establece que ésta debe contemplar elementos

---

<sup>37</sup> Ibid., p. 52

mínimos. En efecto, dispone que se considerará como denuncia, aquella que, al menos, contenga los siguientes elementos:

*“a) Individualización de la Asociación de Consumidores, con certificado de vigencia, directorio vigente emitido por la unidad de asociaciones gremiales y de consumidores del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, junto con la documentación respectiva que acredite la representación invocada y la autorización de su directorio.*

*b) Individualización del proveedor, la que deberá contener el nombre o razón social, según corresponda; rol único tributario; representante legal, cuando proceda; y, domicilio.*

*c) Los antecedentes sobre la individualización de los consumidores potencialmente afectados, en caso que corresponda.*

*d) Antecedentes de hecho que describan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores. Además, la descripción del eventual daño causado.*

*e) La identificación de las normas que han sido potencialmente infringidas y los fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación”<sup>38</sup>*

---

<sup>38</sup> Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Agrega, además, que la asociación de consumidores “*podrá acompañar junto a su denuncia información acerca de juicios pendientes sobre la misma materia que afecten al proveedor, como también reclamos, resultados de mediaciones individuales, resoluciones sancionatorias, sentencias judiciales, entre otros antecedentes relevantes que versen sobre la misma materia de la denuncia y que sirvan para fundamentarla*”.

Si la denuncia no contase con los elementos antes expuestos, la misma disposición establece que el servicio otorgará un plazo de tres días, contados desde la notificación del requerimiento, para que la asociación de consumidores subsane los defectos u omisiones que adolezca la denuncia. Cumplido el plazo, no habiéndose subsanado los defectos, la denuncia se tendrá por no presentada<sup>39</sup>.

Si la denuncia cumple con los requisitos establecidos, o bien fue subsanada dentro de plazo, el Servicio dictará la correspondiente resolución, dando curso al procedimiento y disponiendo su participación, salvo manifestación en contrario, tal como lo dispone el artículo 54 I de la ley N°19.496:

*“Artículo 54 I.- La resolución que dé inicio al procedimiento, cuando haya sido dictada en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores,*

---

<sup>39</sup> “*En caso de que la denuncia no cumpla con los requisitos señalados en el numeral tres del inciso primero de este artículo, el Servicio dictará una resolución otorgando un plazo de tres días desde la notificación del requerimiento para que la Asociación de Consumidores pueda subsanar los defectos que adolezca la denuncia. En caso de no hacerlo, se tendrá por no presentada*”.

*ordenará su participación, salvo manifestación en contrario de ésta en la misma denuncia*”<sup>40</sup>

#### **b) Inicio del procedimiento por solicitud del proveedor:**

Se ha entendido que la solicitud del proveedor al Servicio Nacional del Consumidor para que inicie un procedimiento colectivo debe estimarse como “*una acción o mecanismo preventivo, que tiene por propósito evitar o solucionar anticipadamente un conflicto con sus consumidores, ante un hecho o conducta que potencialmente podría constituir una infracción a intereses colectivos o difusos*”<sup>41</sup>.

El efecto preventivo se explica por la existencia de un eventual acuerdo con efecto *erga omnes*, resultando, por ejemplo, útil la solicitud de un proveedor de iniciar un procedimiento con la finalidad de agotar, en una solución más económica, una eventual afectación al interés difuso o colectivo de los consumidores, derivado de errores en la transacción que afecta a un número importante de clientes, lo que no implica la aceptación de un conducta infractora, sino que además, provoca la activación de un procedimiento con la finalidad de prevenir eventuales

---

<sup>40</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 I.

<sup>41</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 43

reclamos o denuncias derivados de una supuesta afectación a intereses difusos o colectivos de consumidores.

**c) Inicio del procedimiento por resolución dictada de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor:**

Motivado por estudios en el mercado o por antecedentes puestos a disposición del Servicio Nacional del Consumidor mediante reclamos de consumidores, el organismo puede entender la necesidad de provocar un procedimiento voluntario con el proveedor involucrado en una supuesta afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

Para ello, dictará una resolución en donde se indiquen los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés difuso o colectivo y las normas potencialmente infringidas. La doctrina ha entendido que, conforme a una interpretación armónica de las normas del procedimiento y especialmente lo dispuesto en el artículo 54 H de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dicha resolución deberá contener los mismos elementos – en cuanto sean procedentes- requeridos para la denuncia de una asociación de consumidores, esto es: 1) los antecedentes de hecho que describan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, 2) la identificación de las normas potencialmente infringidas y 3) los

fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación, aún cuando el Reglamento no lo mencione expresamente<sup>42</sup>. Lo anterior, por cuanto el propio artículo 54 H lo exige.

Además, el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece que *“En la resolución que dé inicio al procedimiento, el Servicio informará al proveedor y a la asociación de consumidores, en su caso, acerca del carácter voluntario del procedimiento, los hechos que le dan origen y su finalidad”*.

#### **2.4.2. Notificación al proveedor:**

La resolución que dicta el Servicio dando inicio al procedimiento, conforme lo establece el inciso tercero del artículo 54 K de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, será notificada al proveedor, el cual tendrá un plazo de cinco días -prorrogables por otros cinco días, a solicitud del proveedor antes del vencimiento del plazo- para manifestar por escrito su voluntad de participar en el procedimiento, manifestándose así el carácter voluntario del procedimiento.

---

<sup>42</sup> Ibid., p. 51.

Como se verá, si el proveedor no expresa su voluntad de participar del procedimiento dentro del plazo original o bien, dentro del plazo prorrogado, el procedimiento se entenderá fallido<sup>43</sup>.

Cabe mencionar, además, que el proveedor podrá, en cualquier etapa del procedimiento, expresar su voluntad de no perseverar en él, tal como lo establece el artículo 54 K, inciso segundo de la ley N°19.496; facultad que también podrá ejercer el Servicio Nacional del Consumidor<sup>44</sup>.

### **2.4.3. Desarrollo del procedimiento y plazos:**

Iniciado el procedimiento y notificadas sus partes<sup>45</sup>, el servicio solicitará los antecedentes que sean necesarios con la finalidad de alcanzar una solución completa, expedita y transparentes, especialmente aquellos necesarios para la determinación del monto de las compensaciones para

---

<sup>43</sup> Artículo 54 K de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ley N°19.496: “*Notificada la resolución que dé inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días para manifestar por escrito al Servicio su voluntad de participar en éste. Este plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si el proveedor lo solicita fundadamente antes de su vencimiento. Si al término del plazo original o prorrogado el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término*”.

<sup>44</sup> El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.

<sup>45</sup> Conforme al Reglamento que se dispuso para el Procedimiento, por partes (o “participantes”, como se señala en la norma) debe entenderse que “*son aquellos que intervienen directamente en el procedimiento, entendiéndose por tales el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, también "el Servicio"), el proveedor y la Asociación de Consumidores, en su caso, siempre que esta última no manifieste su decisión de no participar del procedimiento en la denuncia fundada que interponga*”.

los consumidores afectadas a que hubiere lugar, conforme lo establece el artículo 54 M de la ley N°19.496:

*Artículo 54 M.- Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del primero, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. La negativa en la entrega de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor no generará sanción, incluso si en virtud de dicha negativa se declarare fallido el procedimiento<sup>46</sup>.*

En tal sentido, el Reglamento establece que, para la sustanciación del procedimiento, “una vez notificada la resolución que dé inicio al procedimiento, y habiendo el proveedor manifestado su voluntad de someterse a éste, el Servicio Nacional del Consumidor, con el propósito de alcanzar una solución expedita, completa y transparente, fijará una o más audiencias en las que participarán el proveedor y la Asociación de Consumidores, en caso en que no haya manifestado lo contrario en su denuncia”<sup>47</sup>.

---

<sup>46</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 M.

<sup>47</sup> Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo, que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, artículo 11.

Agrega que dichas audiencias podrán realizarse de forma presencial o por medios tecnológicos, tales como videoconferencia, resguardando siempre el cumplimiento de los principios básicos que rigen el procedimiento.

Termina el Reglamento señalando que la comparecencia del proveedor se realizará por un apoderado, el cual, al menos en la primera audiencia, deberá comparecer facultado expresamente para transigir. Lo anterior, conforme lo señala expresamente el artículo 54 Ñ de la ley N°19.496, que dispone:

*Artículo 54 Ñ.- La comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. En el caso de que el apoderado del proveedor no contare con facultades suficientes el Servicio citará a una nueva audiencia que deberá tener lugar dentro de quinto día. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la situación, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.<sup>48</sup>*

Durante el desarrollo del procedimiento, conforme lo establece el artículo 54 N de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, las asociaciones de consumidores y los consumidores potencialmente afectados, podrán realizar las observaciones que estimen

---

<sup>48</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 Ñ.

pertinentes. El Reglamento precisa que dichas observaciones podrán ser presentadas “*hasta antes de la publicación en el sitio web del Servio de la resolución que pone término al procedimiento*”<sup>49</sup>.

Terminada la etapa de audiencias, el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web el estado en que se encuentra el procedimiento, además de la solución ofrecida por el proveedor. En dicha instancia, además de las observaciones generales que pueden presentar las asociaciones de consumidores y consumidores potencialmente afectados, estos podrán presentar ajustes justificados a la solución ofrecida por el proveedor. Dichas observaciones a la solución planteada deberán presentarse dentro del plazo de cinco días contados desde que la solución es publicada por el servicio en su página web, conforme lo establece el artículo 54 L de la ley N°19.496.

---

<sup>49</sup> Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo, que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, artículo 13.

## **CAPÍTULO III**

### **FORMAS DE TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores regulado en la ley N°19.496 puede terminar de tres formas según lo establece el artículo 16 del Reglamento que lo regula: 1) término fallido; 2) término fracasado; y 3) término favorable.

#### **3.1. Del término fallido del procedimiento**

Se entiende que el procedimiento termina de forma fallida cuando concurre alguna de las siguientes circunstancias<sup>50</sup>:

- a) El proveedor, habiendo sido notificado del inicio del procedimiento, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento, dentro del plazo original o prorrogado para ello (cinco días contados desde la notificación);
- b) El apoderado del proveedor no subsanó en la audiencia correspondiente su falta de facultades suficientes para transigir, en los términos del artículo 54 Ñ de la ley N° 19.496.

---

<sup>50</sup> Ibid., artículo 16, número 3.

c) El proveedor no cumplió con la entrega de los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, en los términos del artículo 54 M, inciso primero, de la ley N° 19.496, y así sea determinado por el Servicio.

Como se verá más adelante, esta última circunstancia dice relación con la no entrega de información, sin que su falta de idoneidad y completitud pueda motivar el término fallido del procedimiento. Para tales casos, la ley ha facultado al Servicio Nacional del Consumidor para estimar, conforme al mérito de los antecedentes del proceso, la posibilidad de no perseverar en él, cuando, por ejemplo, los antecedentes entregados si bien permitan, formalmente entenderse como necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, no exista voluntad del proveedor para complementarlos con la finalidad de alcanzar una solución completa en el procedimiento<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> “Falabella Retail S.A. con Servicio Nacional del Consumidor”. Resolución N°772 de fecha 18 de noviembre de 2020.

### **3.2. Del término fracasado del procedimiento**

Asimismo, conforme se lo establecen los artículos 54 J y 54 K, inciso segundo de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se entiende como fracasado un procedimiento cuando este concluye:

- a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento, original o prorrogado, sin que exista acuerdo con el proveedor;
- b) Cuando el proveedor, en cualquier momento del procedimiento, exprese su voluntad de no perseverar en él; o bien,
- c) Cuando el Servicio Nacional del Consumidor, sea quien decida -de forma fundada- no perseverar en el procedimiento.

Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución que pongan término al procedimiento.

Cabe destacar la disposición del inciso tercero del artículo 54 M, que establece que, para el caso del término fracasado del procedimiento, conforme se indica en las circunstancias a) y c) transcritas; el Servicio Nacional del Consumidor “*no podrá presentar en juicio los instrumentos*

*requeridos en virtud de este artículo y que hayan sido entregados por el proveedor en respuesta a dicha solicitud, a menos que haya tenido acceso a ellos por otro medio<sup>52</sup>”.*

### **3.3. Del término favorable del procedimiento**

Que el procedimiento voluntario termine de forma favorable, implica que concluya con un acuerdo suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor, el proveedor y los consumidores afectados o la asociación de consumidores, en el caso que estos últimos sean parte en el procedimiento.

El artículo 54 P de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece los contenidos mínimos que debe contemplar el acuerdo alcanzado, señalando para ello que:

*Artículo 54 P.- En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*

---

<sup>52</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 M.

*La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:*

*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*

*2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.*

*3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*

*4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*

*5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.<sup>53</sup>*

Además, agrega la norma que la resolución, también, podrá contemplar un plan de cumplimiento por parte del proveedor, el que a su vez deberá establecer, como mínimo, la designación de un

---

<sup>53</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 P.

oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

El Reglamento en la materia, además, establece que la resolución deberá señalar si el acuerdo alcanzado se someterá al efecto erga omnes del artículo 54 Q de la ley en comentario<sup>54</sup>.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONDICIONES PARA QUE EL ACUERDO ALCANZADO TENGA EFECTO *ERGA OMNES***

Terminado favorablemente el procedimiento voluntario, esto es, habiéndose alcanzado acuerdo en la solución del proveedor ante la eventual afectación del interés difuso o colectivo de los consumidores involucrados en los hechos materia del procedimiento, se mencionó que el Servicio Nacional del Consumidor contemplará dicho acuerdo en la resolución de término, dando

---

<sup>54</sup> Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo, que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, artículo 17.

cumplimiento a la incorporación de elementos mínimos, conforme lo establece el artículo 54 P de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores antes transcrito.

En todo caso, para que dicho acuerdo contenido en la resolución produzca efecto *erga omnes*, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor, tal como lo establece el artículo 54 Q de la ley N°19.496, que dispone:

*Artículo 54 Q.- Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.*

*El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.*

*Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquéllos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo.*

*La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso.*

*En aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.*

*El incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción de la presente ley.<sup>55</sup>*

---

<sup>55</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 Q.

En definitiva, la aprobación judicial del acuerdo alcanzado en este procedimiento es el mecanismo que la ley estableció para determinar el efecto expansivo de sus efectos, respecto de las partes que no participaron en el procedimiento, esto es el conjunto colectivo o difuso de consumidores afectados.

En efecto, la aprobación judicial no sólo justifica dicha expansión, sino que resulta fundamental por cuanto, como se ha propuesto *“el examen necesario para aprobar una transacción colectiva demanda un estudio que vas más allá de sus cláusulas, indagando en aspectos como la representatividad adecuada del litigante, la justicia del acuerdo para el grupo, la valoración de la expectativa de éxito de la pretensión, del tratamiento adecuado de las subcategorías de interesados, de la claridad de las pautas de liquidación y ejecución del convenio, garantías brindadas, etc., lo que incluso facultaría al juez a adoptar medidas que permitan la intervención de los consumidores o la participación de auxiliares técnicos”*<sup>56</sup>

Asimismo, se ha determinado que la aprobación judicial del acuerdo y el efecto *erga omnes* del mismo que se obtiene, resulta relevante para la seguridad jurídica tanto del proveedor como de los consumidores afectados, señalándose que *“el propósito de la norma es doble. Por un lado asegurar a los consumidores afectados que verán resguardados sus derechos, permitiéndoles*

---

<sup>56</sup> GUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. Análisis crítico del procedimiento voluntario introducido en la ley chilena de protección de consumidores y usuarios como mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivos. *Rev. Derecho* [online]. 2018, n.18 [citado 2023-03-07], p.65. Disponible en: <[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-61932018000200045&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932018000200045&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1510-3714. <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1613>.

*restarse, si estiman que el acuerdo alcanzado no satisface sus intereses; y por otro, incentivar al proveedor de participar del procedimiento, otorgándole la certeza jurídica que tal acuerdo evita, en gran medida, la interposición de acciones futuras en su contra, basadas en los mismos hechos”<sup>57</sup>.*

#### **4.1. Requisitos para que el acuerdo produzca efecto *erga omnes***

Como se dijo, el artículo 54 Q establece que el acuerdo, para que tenga efecto *erga omnes*, debe ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. La aprobación consistirá en el examen del cumplimiento de los contenidos mínimos que exige el artículo 54 P respecto del acuerdo, esto es:

*Artículo 54 P.- En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*

*La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:*

---

<sup>57</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 81.

1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*
2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.*
3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*
4. *La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*
5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.<sup>58</sup>*

Además, en el caso que el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, deberá también examinarse el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 53 B, inciso final, de la ley N°19.496, esto es: *“Los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las*

---

<sup>58</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 P.

*acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor. Asimismo, estos acuerdos deberán designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde. Para el cumplimiento de dicho mandato, el proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis”<sup>59</sup>.*

En cuanto al examen que debe realizar el tribunal, se ha entendido por la doctrina que éste es meramente formal, por cuanto el tribunal debe limitarse a verificar si se contemplan los aspectos mínimos que establece el artículo 54 P, pero que dicha formalidad admite matices, por cuanto el tribunal no podrá en ninguna circunstancia aprobar un acuerdo que, si bien cumpla con sus elementos mínimos, transgreda normas de orden público y ello aparezca de manifiesta en la resolución que lo contiene<sup>60</sup>.

---

<sup>59</sup> Ibid. Artículo 53 B

<sup>60</sup> MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. Op. Cit., p. 82.

En segundo lugar, para que el acuerdo alcance un efecto *erga omnes*, conforme se desprende de los incisos tercero y cuarto del artículo 54 Q de la ley N°19.496, la resolución judicial que aprobó dicho acuerdo deberá encontrarse ejecutoriada y deberá publicarse un extracto de la resolución del Servicio Nacional del Consumidor donde conste el acuerdo, tanto en el Diario oficial como en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web del Servicio, todo dentro de los diez días desde que se encuentra ejecutoriada la resolución judicial que aprobó el acuerdo.

Es durante el término antes indicado que los consumidores afectados por el acuerdo, que no estén conformes con la solución alcanzada, deberán hacer presente su disconformidad ante el Servicio Nacional del Consumidor, con el objeto de hacer reservas de sus acciones individuales que emanen de la posible afectación sobre la cual versó el procedimiento, lo anterior, conforme lo establece el inciso quinto del artículo 54 Q de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

## **CAPÍTULO V**

### **PROCEDIMIENTOS CON TÉRMINO FAVORABLE**

#### **5.1. Condiciones o supuestos para el término y datos del total de procedimientos con término favorable iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024.**

Como se ha mencionado, un procedimiento voluntario colectivo termina favorablemente cuando en él se arriba a un acuerdo suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor, el proveedor y los consumidores afectados o la asociación de consumidores, en el caso que estos últimos sean parte en el procedimiento.

Así, el Servicio dictará una resolución que deberá contemplar el acuerdo alcanzado, el cual contendrá, al menos:

- a) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
- b) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.
- c) Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

d) La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

e) Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

Además, la resolución podrá contemplar un plan de cumplimiento por parte del proveedor, el que a su vez deberá establecer, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

Esta posibilidad resulta ser facultativa considerar en el acuerdo. De este modo, sólo en los procedimientos iniciados con Aerolíneas Argentinas (Resolución N°511 de fecha 26 de junio de 2019); con Sky Airlines (Resolución N°517 de fecha 26 de junio de 2019); con Banco Scotiabank (Resolución N°347 de fecha 13 de abril de 2020); con LDA SpA, Cannes, (Resolución 472 de fecha 25 de junio de 2020); con Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. (Resolución N°788 de fecha 26 de noviembre de 2020); con Lotus Festival S.A. y Punto Ticket S.A. (Resolución N°577 de fecha 14 de agosto de 2021); con Banco Falabella (Resolución N°422 de fecha 23 de junio de 2023); con Transvip (Resolución N°570 de fecha 04 de septiembre de 2023) y Marubeni Auto Finance Ltda (Resolución N°572 de fecha 05 de septiembre de 2023) se incluyó un plan de cumplimiento, dentro del acuerdo con el Servicio.

Como se dijo, el sometimiento al efecto *erga omnes* del acuerdo es un elemento accidental, pudiendo establecerse a aprobación judicial conforme lo estimen las partes. En todo caso, conforme lo establece el Reglamento<sup>61</sup>, el acuerdo deberá necesariamente señalar si se somete o no a dicho efecto.

Del total de la muestra analizada, en el año 2019 -de un total de dieciocho procedimientos iniciados- once terminaron favorablemente; en el 2020 de un total de diecisiete procedimientos iniciados, doce terminaron favorablemente; en el año 2021 de un total de dieciocho procedimientos iniciados, trece terminaron favorablemente.

En el año 2022, de un total de ocho procedimientos iniciados, cuatro terminaron favorablemente, uno se encuentra en proceso de tramitación y dos tuvieron termino fracasado. Asimismo, durante el año 2023 de un total de nueve procedimientos iniciados, seis terminaron favorablemente; uno terminó fallido; uno se encuentra en proceso y uno se resolvió como fracasado.

En el año 2024, siendo el último procedimiento iniciado con fecha 25 de junio, de un total de ocho procedimientos iniciados, sólo uno se resolvió de forma fallida, encontrándose siete en proceso.

---

<sup>61</sup> Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo, que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, artículo 17.

En total sobre la base de 69 procedimientos terminados entre las fechas de la muestra, 47 terminaron de forma favorable, correspondiendo a un 68,1%:

<b>Terminados</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>
<b>Fallido</b>	<b>6</b>	<b>8,7%</b>
<b>Fracasado</b>	<b>16</b>	<b>23,2%</b>
<b>Favorable</b>	<b>47</b>	<b>68,1%</b>

Llama la atención que todos los procedimientos de la muestra que se iniciaron a solicitud del proveedor hayan, en su mayoría, terminado favorablemente. Esto corresponden al procedimiento voluntario colectivo “Ecomsur S.A. con Servicio Nacional del Consumidor”, terminado favorablemente mediante Resolución N°853 de fecha 04 de octubre de 2022 y al procedimiento voluntario colectivo “Weber Stephen Chile SpA. con Servicio Nacional del Consumidor”, terminado favorablemente mediante Resolución N°590 de fecha 24 de agosto de 2020.

En tanto, el procedimiento solicitado por Noix Dreamers SpA. analizado con parte de la muestra de procedimientos fracasados, se inició a solicitud del proveedor mediante la dictación de la resolución N°1063 de fecha 14 de diciembre de 2022 y fue declarado como fracasado por el servicio en el ejercicio de sus facultades para no perseverar en el procedimiento. Como se señaló, el procedimiento se da por fracasado por la manifestación del propio Servicio de no perseverar en su sustanciación, por cuanto el acuerdo resultaba, en una etapa temprana del proceso, inalcanzable, lo que encuentra plena concordancia con los principios y fines de los procedimientos voluntarios colectivos y con el deber de la Administración del Estado de velar

por el empleo razonable de los recursos públicos, considerando especialmente, como se ha indicado, en el caso de marras no existían indicios de éxito en el procedimiento.

Sobre el particular, cabe mencionar que los procedimientos con término favorable promediaron una duración no mayor a los 8 meses, contados desde la fecha de inicio hasta la fecha de término del procedimiento, alcanzándose un acuerdo en menos de un año de duración. Lo anterior, sin considerar los tiempos de prórroga especiales que, por la pandemia, retrasaron la tramitación de al menos cuatro procedimientos cuya duración hasta el término administrativo superó los 2 años (ver anexo N°4).

Por último, cabe señalar que sobre un total de 47 procedimientos con término favorable iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024, un 89,4% corresponden términos favorables con aprobación judicial del acuerdo y sólo un 10,6% corresponde a los procedimientos cuyo acuerdo se encuentra pendiente de resolución judicial:

<b>Favorable</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>
Sin aprobación	5	10,6%
Con aprobación	42	89,4%

Tabla 2: procedimientos con término favorable sobre el total iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024

Proveedor	Forma de inicio	N° Res. Inicio	Fecha	Hechos que lo motivan	Forma de término	Observaciones
Jetsmart Airlines SpA	Oficio	515	26-07-2022	No entrega de información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado	<b>Término favorable</b>	2° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-301-2021 acuerdo en PVC
Ecomsur S.A.	Proveedor	275	23-03-2022	Errores en el ofrecimiento productos y servicios en plataforma digital	<b>Término favorable</b>	EN PROCESO
PreUCV	Oficio	4	04-01-2022	Falta de entrega a la información efectiva de los servicios contratados	<b>Término favorable</b>	1° Juzgado Civil de Viña del Mar aprueba en causa Rol V-240-2022 acuerdo en PVC
Banco Bice	Oficio	900	25-11-2021	Inconsistencias en el modelo de cobro	<b>Término favorable</b>	25° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-192-2022 acuerdo en PVC
Banco BCI	Oficio	901	25-11-2021	Cláusulas abusivas en contratos de adhesión (cobranza extrajudicial)	<b>Término favorable</b>	9° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-359-2022 acuerdo en PVC
Punto Ticket SpA	Oficio	784	19-10-2021	Derecho a la información	<b>Término favorable</b>	19° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-194-2022 acuerdo en PVC
Latam Airlines	Oficio	721	16-09-2021	No entrega de información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado	<b>Término favorable</b>	

Delivery Techonologies SpA	Oficio	682	03-09-2021	Incumplimientos en relación a distintos cobros y otras disconformidades relacionadas con los Términos y Condiciones y/o modalidades de contratación de los servicios que ofrece a los consumidores	<b>Término favorable</b>	
Lotus Festival S.A. Punto Ticket S.A.	Oficio	577	14-08-2021	Derecho a la información y restitución de dineros (saldos remanentes en pulseras Cashless)	<b>Término favorable</b>	16° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-75-2020 acuerdo en PVC / Acuerdo modificado con fecha 25 de julio de 2022
Proa S.A. (Champion Cat)	Oficio	515	09-07-2021	Seguridad en el consumo: elementos dañinos en la composición de alimentos para mascotas	<b>Término favorable</b>	26° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-30-2022 acuerdo en PVC
PC Factory S.A.	Oficio	503	07-07-2021	Incumplimientos de la empresa en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos ofrecidos y adquiridos mediante su sitio web	<b>Término favorable</b>	7° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-70-2021 acuerdo en PVC
BCI Seguros Generales	Oficio	469	18-06-2021	Incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de BCI Seguros Generales en los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos	<b>Término favorable</b>	30° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-351-2021 acuerdo en PVC

Sodimac Homecenter S.A.	Oficio	417	24-05-2021	Incumplimientos de la empresa en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos ofrecidos y adquiridos por los consumidores a través de su sitio web	<b>Término favorable</b>	18° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-4-2021 acuerdo en PVC
Empresas Carozzi S.A	Oficio	170	01-03-2021	Seguridad en el consumo: elementos dañinos en la composición de alimentos para mascotas	<b>Término favorable</b>	2° Juzgado de Letras de San Bernardo aprueba en causa Rol V-115-2021 acuerdo en PVC
Jetsmart Airlines SpA	Oficio	74	05-02-2021	Derecho a la información, incumplimiento en las condiciones contratadas: no devolución del preciso pagado por los consumidores que contrataron servicios que no fueron ejecutados	<b>Término favorable</b>	19° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-252-2021 acuerdo en PVC
Compañía General de Electricidad S.A.	Oficio	59	03-02-2021	suspensión del servicio de electricidad; tardanza en la reposición	<b>Término favorable</b>	3° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-244-2021 acuerdo en PVC
Seguros Generales Suramericana (SURA)	Oficio	789	26-11-2020	Incumplimiento en las condiciones contratadas (retardo en reparación de vehículos y deficiente prestación de los servicios)	<b>Término favorable</b>	1° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-161-2021 acuerdo en PVC
Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.	Oficio	788	26-11-2020	Incumplimiento en las condiciones contratadas (retardo en reparación de vehículos y deficiente prestación de los servicios)	<b>Término favorable</b>	17° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-163-2021 acuerdo en PVC
Comercial ECCSA (Ripley)	Oficio	546	04-10-2020	Incumplimiento en las condiciones contratadas	<b>Término favorable</b>	14° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-53-2021 acuerdo en PVC

LDA SpA (Cannes)	Oficio	472	25-06-2020	Detección de no conformidades en comida para mascotas	<b>Término favorable</b>	1° Juzgado de Letras de Buin aprueba en causa Rol V-20-2021 acuerdo en PVC
Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.)	Oficio	348	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	<b>Término favorable</b>	6° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-275-2020 acuerdo en PVC
BCI	Oficio	345	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	<b>Término favorable</b>	9° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-310-2020 acuerdo en PVC
Banco Scotiabank	Oficio	347	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	<b>Término favorable</b>	22° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-281-2020 acuerdo en PVC
Banco Itaú	Oficio	346	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	<b>Término favorable</b>	25° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-278-2020 acuerdo en PVC

Banco Estado	Oficio	344	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	<b>Término favorable</b>	20° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-300-2020 acuerdo en PVC
Banco Scotiabank	Oficio	317	02-04-2020	Derecho a la información e incumplimiento en las condiciones contratadas	<b>Término favorable</b>	10° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-274-2020 acuerdo en PVC
Metlife Chile	Oficio	168	18-02-2020	Incorporación unilateral de asegurados a nueva póliza de seguros, sin contar con su manifestación expresa de voluntad	<b>Término favorable</b>	3° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-281-2020 acuerdo en PVC
Weber Stephen Chile SpA	Solicitud del proveedor	55	29-01-2020	Incumplimiento al deber del proveedor de entregar información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y su precio, respetando los términos, condiciones y modalidades ofrecidos	<b>Término favorable</b>	7° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-219-2020 acuerdo en PVC
La Polar Corredores de Seguros	Oficio	564	12-12-2019	Derecho a la información	<b>Término favorable</b>	25° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-172-2020 acuerdo en PVC
Banco Santander Chile	Oficio	772	02-10-2019	Cambio en el medio de información y estado de productos bancarios contratados	<b>Término favorable</b>	7° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-74-2020 acuerdo en PVC
Agencia Briner Corredores de Seguros Ltda. y Créditos e Inversiones y Tarjetas SA	Oficio	565	12-08-2019	Derecho a la información de condiciones y existencia de seguros	<b>Término favorable</b>	15° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-187-2020 acuerdo en PVC

Avianca	Oficio	512	26-07-2019	Derecho a la información	<b>Término favorable</b>	4° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-299-2021 acuerdo en PVC
Copa Airlines	Oficio	514	26-07-2019	Derecho a la información	<b>Término favorable</b>	3° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-313-2021 acuerdo en PVC
Aerolíneas Argentinas	Oficio	511	26-07-2019	Derecho a la información	<b>Término favorable</b>	6° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-313-2021 acuerdo en PVC
Sky Airlines	Oficio	517	26-07-2019	No entrega de información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado	<b>Término favorable</b>	5° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-307-2021 acuerdo en PVC
Puma Chile S.A.	Oficio	496	24-07-2019	Incumplimiento en los términos dispuestos para la entrega de los productos comprados por los consumidores a través del sitio web del proveedor	<b>Término favorable</b>	16° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-47-2020 acuerdo en PVC
Lippi S.A.	Oficio	489	19-07-2019	Anulaciones unilaterales de compra e incumplimiento de los términos dispuestos para la entrega de los productos adquiridos	<b>Término favorable</b>	17° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-53-2020 acuerdo en PVC
Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A.	Oficio	476	15-07-2019	Corte de agua potable por contaminación atribuible al proveedor y demora en restitución	<b>Término favorable</b>	1° Juzgado Civil de Puerto Montt aprueba en causa Rol V-11-2020 acuerdo en PVC

Latam Airlines	Oficio	510	26-06-2019	Derecho a la información (devolución de dinero de tasas de embarque que se deben devolver cuando no se ejecuta el servicio)	<b>Término favorable</b>	14° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-283-2020 acuerdo en PVC
Banco Falabella	Oficio	422	23-06-2023	Inicio de PVC por eventuales incumplimientos vinculados a: Fallas en el uso de la aplicación móvil y sitio web; Indisponibilidad e intermitencia en la realización de transferencias, desde y hacia Banco Falabella, y en el pago de cuentas; Falta de visualización de sus productos bancarios y Cláusulas abusivas	<b>Término favorable</b>	Con fecha 22 de diciembre mediante la Resolución Exenta N° 803, el Servicio determina acumular los procedimientos voluntarios iniciados mediante Res. Ex. 422/2023 y 741/2023, de 27 de noviembre de 2023., arribándose a acuerdo tal como consta en resolución N°344 de fecha 07 de junio de 2024. El acuerdo fue aprobado por sentencia judicial del 5° Juzgado Civil de Santiago en causa Rol V-150-2024
Transvip	Oficio	570	04-09-2023	Procedimiento iniciado por eventuales incumplimientos que la Empresa de Transportes Transvip SpA habría incurrido respecto del servicio de transporte terrestre de pasajeros, contratado por los consumidores, con dirección a los aeropuertos de las ciudades de Santiago, Calama y Antofagasta	<b>Término favorable</b>	Con fecha 24 de abril de 2024 mediante la Resolución Exenta N° 239, el Servicio resuelve el acuerdo en el procedimiento
Marubeni Auto Finance Ltda	Oficio	572	05-09-2023	Procedimiento iniciado para obtener restituciones y/o indemnizaciones para las personas consumidoras que se vieron afectadas por los siguientes hechos: Cobro de un cargo o comisión denominado "Gastos de administración prenda", el que no constituiría un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, y adicional a la operación de crédito; Cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional, con ocasión de haber integrado en el cargo o comisión denominada "Gastos de administración prenda", servicios que son inherentes a la operación de	<b>Término favorable</b>	

				crédito de dinero; Incorporación de cláusulas en los contratos de adhesión y demás documentos que proporciona el proveedor en que se estipuló e informó, el cargo denominado “Gastos de administración prenda”		
Constructora Pacal	Oficio	507	31-07-2023	Procedimiento iniciado por eventuales incumplimientos relacionados a los siguientes hechos: Falta de información veraz y oportuna en relación al plazo de devolución de los fondos y/o dineros asociados a la reserva de unidades en diversos proyectos inmobiliarios; Retardo en el plazo de devolución de los fondos y/o dineros asociados a la reserva de unidades de diversos proyectos inmobiliarios afectando, en consecuencia, tanto a las personas consumidoras que han procedido, como a aquellas que procederán, a suscribir el desistimiento de compra del contrato con la Constructora Pacal; Devolución de fondos y/o dineros, valorizando el valor de la Unidad de Fomento al que aquella habría tenido al momento de la reserva y no, al momento de la devolución efectiva.	<b>Término favorable</b>	5° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-42-2024 acuerdo en PVC

## **CAPÍTULO VI**

### **PROCEDIMIENTOS CON TÉRMINO FRACASADO**

#### **6.1. Condiciones o supuestos para el término fracasado.**

Como se dijo, un procedimiento con término fracasado supone la concurrencia de alguno de los siguientes supuestos: a) por cumplimiento del plazo establecido originalmente para la sustanciación del procedimiento, o bien, el cumplimiento de su prórroga, sin que se haya arribado a un acuerdo conforme lo establece el artículo 54 J de la ley 19.496; o bien, b) en aquellos casos en que tanto el Servicio Nacional del Consumidor o el proveedor involucrado en el procedimiento, hayan expresado su voluntad de no perseverar en él; conforme lo establece el artículo 54 K del cuerpo legal citado.

**a) Cumplimiento del plazo establecido originalmente para la sustanciación del procedimiento, o bien, el cumplimiento de su prórroga, sin que se haya arribado a un acuerdo:**

De la muestra estudiada, y como se desarrollará más adelante, un total de 11 procedimientos (sobre un total de dieciséis) iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024

terminaron por vencimiento del plazo para el desarrollo del procedimiento, sin que se alcanzara un acuerdo entre el Servicio y el proveedor.

En cada uno de ellos el plazo del procedimiento fue prorrogado, sin contar además que, con ocasión de la emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, mediante la Resolución N°0396, de fecha 06 de mayo de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor determinó como medida previsional la suspensión de los procedimientos, de oficio o a solicitud de parte, con la finalidad de asegurar los fines del procedimiento.

**b) Aquellos casos en que tanto el Servicio Nacional del Consumidor o el proveedor involucrado en el procedimiento, hayan expresado su voluntad de no perseverar en él:**

En cuanto a los procedimientos que terminaron por haber manifestado el Servicio o el proveedor su manifestación de no perseverar en él, de la muestra, un total de cinco procedimientos iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024 terminaron por dicha causal.

En efecto, como se trata de un procedimiento voluntario, el proveedor puede no sólo negarse a participar del procedimiento, sino que además puede manifestar su intención de no continuar en él, en cualquier estado de este. Así también, el Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo establece el artículo 54 K de la ley N°19.496, en el ejercicio de sus facultades, puede poner término fracasado al procedimiento y no continuar con su consecución. De los cinco procedimientos que terminaron de este modo, sólo en dos se ejerció la facultad por parte del Servicio.

**c) Distribución estadística de los procedimientos con término fracasado según causal sobre la muestra:**

Como se desprende de los datos entregados, sobre la muestra de un total de 69 procedimientos terminados, en un total de dieciséis -equivalente al 23,2%- se resolvió el término fracasado. De ellos, los que fueron así declarados por cuanto no habría entregado información estricta para el procedimiento así como tampoco una propuesta de solución que cumpliera con los estándares mínimos del artículo 54 P de la ley N°19.496, comprenden sobre el total de procedimientos fracasados el 69% (once procedimientos); mientras que los que fueron así resueltos por manifestarse por parte del proveedor o Servicio la voluntad de no perseverar en el procedimiento, comprenden, sobre el mismo sobre el total de procedimientos fracasados, un 31% (cinco procedimientos).

<b>Procedimientos Fracasados</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
No entrega de información	11	69%
Proveedor o Servicio no persevera	5	31%

**d) Total de procedimientos fracasados que derivaron en la interposición de una demanda colectiva por parte del Servicio:**

Por último, como se detallará en los párrafos siguientes, quince de los dieciséis procedimientos cuyo término se resolvió fracasado, terminaron en la interposición de una demanda colectiva por parte del SERNAC.

## 6.2. Análisis según mercado de los procedimientos estudiados con término fracasado:

En cuanto al rubro o mercado de las empresas partícipes de procedimientos voluntarios colectivos con término fracasado, sobre un total de quince procedimientos de la muestra, la mayoría (cinco) corresponden a empresas relacionadas al *Retail* y supermercados, seguidos sólo de bancos y empresas que prestan servicios financieros o corredoras de seguros (cuatro), cuestión que encuentra su justificación por cuanto el tráfico económico y transacciones de este tipo de empresas se relaciona con grandes volúmenes de consumidores.

Los mercados, por su parte, que se encuentran presente de forma escasa en procedimientos fracasados, corresponden a las empresas prestadoras de servicios educacionales, empresas de distribuidoras de energía eléctrica, empresas de agua potable, aerolíneas, agencias de viaje y productoras de eventos. Todas éstas alcanzan una participación mínima con sólo un procedimiento fracasado en la muestra.

Tabla 3: Procedimientos fracasados según mercado

<b>MERCADO</b>	<b>NÚMERO DE PROCEDIMIENTO FRACASADO DE LA MUESTRA</b>	<b>EMPRESAS</b>
----------------	--	-----------------

Aerolíneas	1	Iberia Líneas Aéreas de España S.A.
Bancos y servicios financieros	5	ABCDIN Corredores de Seguros; BCI Generales S.A.; Banco de Chile; Banco Estado y General Motors Financial Chile
<i>Retail</i> y supermercados	5	Cencosud S.A.; Walmart Chile S.A. (2); SMU S.A. y Falabella Retail S.A.
Empresas de servicios de agua potable	1	Aguas Patagonia de Aysén S.A.
Empresas de servicios de luz eléctrica	1	Enel Distribución Chile S.A.
Empresas de servicios educacionales	1	CEPECH y Preuniversitarios Zonales Ltda.
Productoras de eventos	1	Noix Dreamers SpA.
Agencias de viaje	1	Despegar.com Chile S.A.

Conforme se ilustra en la tabla, destacan de la muestra los mercados de Bancos y Servicios Financieros, así como el mercado de venta al por menor (*Retail* y supermercados). En comparación con los mercados cuyas empresas o proveedores arribaron a un término favorable, resulta también mayoritario el sector financiero (con un total de veintiún sobre cuarenta y siete procedimientos favorables en los que participaron bancos o aseguradoras), situación que se repite en los procedimientos fallidos, correspondiendo este mercado a un total de tres sobre seis procedimientos con este término. En efecto, resulta el sector financiero ser el mercado con mayor presencia en los procedimientos voluntarios colectivos, resultando el proveedor -conforme al tipo de mercado- con una presencia mayoritaria independiente del tipo de término con el que

concluyeron estos procedimientos, marcando un registro cercano a la media en cada una de las hipótesis de término.

Distinta situación ocurre con mercado de *retail* y supermercados. Conforme a los datos entregados en este estudio, si bien resulta ser un mercado con una importante presencia en los procedimientos con término fallido, su participación en los procedimientos con término favorable resulta escasa, contabilizándose sólo un total de cinco procedimientos favorables en los que participo este rubro, esto es, alcanzando sólo un 10% de los procedimientos con este tipo de término. Resulta, por tanto, ser el sector del *retail* y de supermercados, el sector con menor tendencia a arribar a un procedimiento favorable.

### **6.3. Análisis según materia de los procedimientos estudiados con término fracasado:**

Respecto de las materias o los hechos que motivaron el inicio del procedimiento, la mayoría de la muestra (tres procedimientos) rezó sobre la infracción regulada en el artículo 3° del Decreto ley N°211, esto es, incurrir en la ejecución o celebración, individual o colectivamente de cualquier hecho, acto o convención que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia, o que tienda a producir dichos efectos, siendo las empresas del *retail* y de supermercados respecto de los cuales versaron estas materias (Cencosud S.A.; Walmart Chile S.A.; SMU S.A.). De forma seguida, con dos procedimientos fracasados, el mismo mercado motivó el inicio de procedimientos cuyo hecho infractor fue el incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y

post venta de productos mediante plataformas digitales (Falabella Retail S.A. y Walmart Chile S.A.).

Estos últimos procedimientos -los relacionados al incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales- destacan por su materia precisamente en un período en que el tráfico jurídico y económico aumentó considerablemente por la compra y venta de productos por los portales de internet de los proveedores, con la opción de despacho a domicilio derivado de las restricciones o autocuidados que los consumidores en general exhibieron durante la pandemia, es decir, durante los años 2020 y 2021, años precisamente en que se inician los respectivos procedimientos.

En comparación con los procedimientos cuyo término fue favorable o fallido, se encuentran las mismas materias objeto del inicio del procedimiento, resultando por tanto existir una relación casi natural entre el tipo de mercado (venta de bienes al por menor) la materia (incumplimiento conforme al artículo 3° del Decreto ley N°211 e incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales) y la escasa participación en procedimientos favorables.

De los restantes procedimientos, las materias resultan ligadas al mercado de proveedor, correspondiendo al mercado de aerolíneas (Iberia Líneas Aéreas de España S.A.) el hecho de no informar derechos que asisten a consumidores en los casos de cancelación de servicio o no presentación al embarque; al mercado bancario y de seguros el incumplimiento en los deberes y

obligaciones precontractuales y contractuales que redundan en la falta de información al consumidor en el ofrecimiento de seguros (ABCDIN Corredores de Seguros), el retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubierto por la póliza de seguro automotriz (BCI Seguros Generales S.A.), inconsistencia en el modelo de cobro asociado a la cobranza judicial, con ocasión de cláusulas incluidas en contratos de adhesión (Banco de Chile), o la no cancelación oportuna de cargos o restitución de fondos respecto de operaciones cuyos titulares desconocen haber otorgado autorización (Banco Estado); al mercado de viajes (Despegar.com Chile SpA.) el incumplimientos en la devolución del precio pagado por los consumidores que contrataron servicios y falta de información veraz y oportuna a los consumidores; a la empresa de distribución de agua y electricidad (Aguas Patagonia de Aysén y Enel Distribución Chile S.A.) por interrupciones en el servicio de agua potable o electricidad y tardanza en su reposición; en el mercado de prestación de servicios educacionales (CEPECH y Preuniversitarios Zonales Ltda.) por cambio en los contratos de prestación de servicios; y en productoras de eventos (Noix Dreamers SpA) por incumplimientos en la realización del evento, falta al deber de seguridad y suspensión del mismo.

#### **6.4. Análisis según duración de los procedimientos estudiados con término fracasado:**

Los procedimientos fracasados de la muestra indican una duración máxima de vigencia del procedimiento de 2 años, 2 meses y 3 días, siendo un sólo procedimiento cuya duración alcanzó este máximo, correspondiente al de Iberia Líneas Aéreas de España S.A. que inició el 26 de julio de 2019 y se declaró fracasado por el Servicio Nacional del Consumidor el 29 de septiembre de 2021, tras haberse prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley de Protección del Consumidor

Por su parte, el procedimiento cuya duración fue menor, corresponde al de Noix Dreamers SpA, el que se inició con fecha 14 de diciembre de 2022 y fue declarado fracasado el 13 de enero de 2023, por cuanto el proveedor no habría dado solución conforme las finalidades del procedimiento. En tal caso, el servicio, en aras de una buena administración de los recursos públicos, antes de terminado el plazo para arribar a un acuerdo, decidió no perseverar en el procedimiento. El procedimiento no alcanzó a durar más de 30 días.

En cuanto a aquellos cuya duración no supero un año, corresponden a todos aquellos que se iniciaron los años 2020 o 2021, manifestándose una mayor demora en los años 2019, en donde la mayoría de los procedimientos superó el año de vigencia. Lo anterior, sin perjuicio que a su respecto -como medida previsional- se suspendió el procedimiento y se prorrogó el plazo para

entregar antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos de acuerdo, en el marco de la pandemia y con la finalidad de asegurar los fines del procedimiento, tal como se expuso en párrafos anteriores.

En comparación con los procedimientos favorables -sin contar el tiempo de implementación del acuerdo- los que alcanzan un promedio de duración cercano al año, no parecen existir muchas diferencias, esto en cuanto los tiempos en la tramitación de uno u otro procedimiento han en ambos casos buscado alcanzar un resultado, sea por intención del Servicio o bien por voluntad del proveedor.

Respecto de los procedimientos fallidos, dadas las razones por las cuales llegan a este término - voluntad de no iniciar el procedimiento por manifestación expresa del proveedor- difícil resulta generar una relación de este tipo de término con los procedimientos fracasados o fallidos. Esto por la naturaleza voluntaria del procedimiento.

*Tabla 4: Procedimientos fracasados según duración*

<b>Proveedor</b>	<b>N° Res. Inicio</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de término</b>	<b>Duración</b>
------------------	-----------------------	------------------------	-------------------------	-----------------

<b>Iberia Líneas Aéreas de España S.A.</b>	516	26-07-2019	29-09-2021	2 años 2 meses 3 días
<b>ABCDIN Corredores de Seguros y otro</b>	563	12-08-2019	02-04-2020	7 meses 21 días
<b>Cencosud S.A. y otros</b>	875	07-11-2019	16-12-2020	1 año 1 mes 9 días

<b>Walmart Chile S.A.</b>	875	07-11-2019	12-08-2021	1 año 9 meses 5 días
<b>SMU S.A.</b>	875	07-11-2019	13-08-2021	1 año 9 meses 6 días
<b>Falabella Retail S.A.</b>	545	04-08-2020	18-11-2020	3 meses 14 días

<b>BCI seguros Generales S.A.</b>	786	26-11-2020	02-03-2021	3 meses 4 días
<b>Despegar.com Chile SpA</b>	868	28-12-2020	05-04-2021	3 meses 8 días
<b>Aguas Patagonia de Aysén S.A.</b>	31	19-01-2021	26-04-2021	3 meses 7 días

<b>ENEL Distribución Chile S.A.</b>	85	08-02-2021	12-08-2021	6 meses 4 días
<b>Walmart Chile S.A. y Supermercados Líder</b>	504	07-07-2021	26-08-2021	1 mes 19 días
<b>Banco de Chile</b>	902	25-11-2021	26-01-2022	2 meses 1 día
<b>Banco Estado</b>	945	09-12-2021	15-06-2022	6 meses 6 días

<b>Cepech y Preuniversitarios Zonales Ltda.</b>	3	04-01-2022	18-07-2022	6 meses 14 días
<b>Noix Dreamers SpA</b>	1063	14-12-2022	13-01-2023	30 días

<b>General Motos Financial Chile</b>	597	15-09-2023	26-12-2023	3 meses y 11 días
--	-----	------------	------------	-------------------

**6.5. Procedimientos fracasados que derivaron en la interposición de una demanda colectiva:**

De la muestra analizada, cabe mencionar que un total de quince procedimientos fracasados de 16 derivaron en la interposición de una demanda colectiva en contra del proveedor, siendo la única excepción el procedimiento voluntario iniciados con BCI Seguros Generales S.A., mediante resolución N°786, de 26 de noviembre de 2020. En los demás casos, deben señalarse los siguientes procedimientos judiciales:

Tabla 5: Procedimientos fracasados que derivaron en demandas colectivas presentadas por el SERNAC

<b>Proveedor</b>	<b>N° Res. Inicio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hechos que lo motivan</b>	<b>Rol y Tribunal donde se tramita</b>
<b>Iberia Líneas Aéreas de España S.A.</b>	516	26-07-2019	No informar derechos que asiste a consumidores en los casos de cancelación de servicio o no presentación al embarque (devolución dineros, artículo 133 Código Aeronáutico)	Causa Rol C-488-2022, actualmente en tramitación ante el 3er Juzgado Civil de Santiago
<b>ABCDIN Corredores de Seguros y otro</b>	563	12-08-2019	Incumplimiento en los deberes y obligaciones precontractuales y contractuales que redundan en la falta de información al consumidor en el ofrecimiento de seguros	Causa Rol C- 5957-2020, actualmente en tramitación ante el 30o Juzgado Civil de Santiago
<b>Cencosud S.A. y otros</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	Causa Rol CIP 7-2020, actualmente en tramitación ante el TDLC
<b>Walmart Chile S.A.</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	Causa Rol CIP 9-2021, actualmente en tramitación ante el TDLC
<b>SMU S.A.</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	Causa Rol CIP 9-2021, actualmente en tramitación ante el TDLC
<b>Falabella Retail S.A.</b>	545	04-08-2020	Incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales	Causa Rol 17348-2020, actualmente en tramitación ante el 3er Juzgado Civil de Santiago
<b>Despegar.com Chile SpA</b>	868	28-12-2020	Incumplimientos en la devolución del precio pagado por los consumidores que contrataron servicios y falta de información veraz y oportuna a los consumidores	Causa Rol C-8787-2021, actualmente en tramitación ante el 13 Juzgado Civil de Santiago
<b>Aguas Patagonia de Aysén S.A.</b>	31	19-01-2021	Interrupciones en el servicio de agua potable	Causa Rol C-894-2021, actualmente en tramitación ante el 1 Juzgado de Letras de Coyhaique

<b>ENEL Distribución Chile S.A.</b>	85	08-02- 2021	Suspensión del servicio de electricidad y tardanza en su reposición	Causa Rol C-8477-2021, actualmente en tramitación ante el 4 Juzgado Civil de Santiago
<b>Walmart Chile S.A. y Supermercados Líder</b>	504	07-07- 2021	Incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales	Causa Rol C-8793-2021, actualmente en tramitación ante el 1 Juzgado Civil de Santiago
<b>Banco de Chile</b>	902	25-11- 2021	Inconsistencia en el modelo de cobro asociado a la cobranza judicial, con ocasión de cláusulas incluidas en contratos de adhesión	Causa Rol C-833-2022, actualmente en tramitación ante el 19 Juzgado Civil de Santiago
<b>Banco Estado</b>	945	09-12- 2021	No cancelación oportuna de cargos o restitución de fondos respecto de operaciones cuyos titulares desconocen haber otorgado autorización	Causa Rol C-2126-2023, actualmente en tramitación ante el 27 Juzgado Civil de Santiago
<b>Cepech y Preuniversitarios Zonales Ltda.</b>	3	04-01- 2022	Cambio en los contratos de prestación de servicios	Causa Rol C-12906-2023, actualmente en tramitación ante el 19 Juzgado Civil de Santiago
<b>Noix Dreamers SpA</b>	1063	14-12- 2022	Incumplimientos en la realización de concierto (falta al deber de seguridad, suspensión del evento)	Causa Rol C-759-2023, actualmente en tramitación ante el 22 Juzgado Civil de Santiago

<p><b>General Motors Financial Chile</b></p>	<p>597</p>	<p>15-09- 2023</p>	<p>Inicio de PVC por eventuales incumplimientos vinculados al cobro de un cargo o comisión denominado "Gestión d Garantía", por cuanto: a) No constituiría, en su totalidad, un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, adicional al crédito mismo; b) Está integrado por montos que no son propios de la constitución de prenda, resultando en un cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional y c) No se encuentran desglosados pormenorizadamente los montos y servicios que componen dicha comisión</p>	<p>Causa Rol C-4018-2024, actualmente en tramitación ante el 18 Juzgado Civil de Santiago</p>
--	------------	------------------------	--	---

**6.6. Análisis particular en que el Servicio Nacional de Consumidor declaró el fracaso del procedimiento, por cuanto no se alcanzó acuerdo con el proveedor:**

**a) Procedimiento voluntario entre Iberia Líneas Aéreas España S.A. y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°516 de fecha 26 de junio de 2019<sup>62</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor por no informar derechos que le asisten a los consumidores, así como a la devolución de dineros de la tasa de embarque en casos en que los vuelos no son realizados por los pasajeros, lo que constituiría una infracción al artículo 133 del Código Aeronáutico.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°752, de fecha 29 de septiembre de 2021<sup>63</sup>. En efecto, la resolución de término en su considerando décimo señaló que el proveedor, si bien *“incluyó algunos de los aspectos indicados en el art. 54 P de la LDPC,*

---

<sup>62</sup> Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56784.html>

<sup>63</sup> Ibid.

*resultó ser insuficiente para efectos de arribar a un eventual acuerdo relacionado con los hechos particulares descritos en el considerando 3° de la presente resolución y que, en definitiva, constituyen la materia del presente PVC. En razón de lo anterior, esta Subdirección evidenció insuficiencias de carácter cualitativo y cuantitativo en la propuesta de bases de acuerdo (...)*

*Todo lo anterior, se traduce, entre otros y especialmente, en diferencias en cuanto a la determinación del universo de consumidores afectados por los hechos materias del Procedimiento Voluntario Colectivo y por tanto, consecuentemente, su adecuado derecho a la información sobre la devolución de tasas, y diferencias respecto del monto en dinero que, en favor de los consumidores afectados, el proveedor debería obligarse a restituir, todo lo cual, resulta atentatorio a los principios que rigen el PVC, especialmente, el de “Universalidad” en atención a lo dispuesto en el N°3 del artículo 54 P de la ley N° 19.496, al señalar que la solución debe ser proporcional al daño causado, y alcance a todos los consumidores afectados”<sup>64</sup>.*

**b) Procedimiento voluntario entre Falabella Retail S.A y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°545 de fecha 04 de agosto de 2020<sup>65</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como

---

<sup>64</sup> Ibid.

<sup>65</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58700.html>

eventuales infracciones a la ley del consumidor derivado de supuestos incumplimientos en el ofrecimiento de venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales.

Con fecha 18 de noviembre de 2020, el Servicio puso término al procedimiento dándolo por fracasado conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19.496. Lo anterior por cuanto el proveedor no habría entregado información estricta para el procedimiento, así como tampoco una propuesta de solución que cumpliera con los estándares mínimos del artículo 54 P de la citada ley.

En efecto, este caso resulta ser uno de dos casos de la muestra en que es el propio Servicio quien, en definitiva, manifiesta su voluntad de no perseverar en el procedimiento. A diferencia de lo que ocurre con la voluntad del proveedor para tales efectos, el Servicio Nacional del Consumidor requiere justificar su decisión. Así, la resolución de término dispuso (Resolución Exenta N°772 de 18 de noviembre de 2020<sup>66</sup>), en su **considerando séptimo y siguientes**:

*7°. Que, por su parte y en relación al requerimiento formulado, el proveedor, FALABELLA RETAIL S.A., no hizo entrega estricta de la información solicitada, debido a una diferencia conceptual con el SERNAC en cuanto al universo de consumidores que deberían recibir una reparación pecuniaria, en el sentido de este proceso. Para el administrado incumbente dicho universo de consumidores está circunscrito a los consumidores cuyos reclamos tienen un cierto estatus en cuanto a*

---

<sup>66</sup> Ibid.

*su acogimiento. Por el contrario, para este Órgano del Estado el universo de consumidores que deben ser analizado es significativamente mayor, pues debe relacionarse -cosa distinta- con el total de transacciones de un determinado período de tiempo.*

*8°. Que, con fecha 24 de septiembre de 2020, esta Subdirección, hizo presente al proveedor, FALABELLA RETAIL S.A. que, se habría advertido, que la entrega de información, la habrían acotado, a los reclamos por retardo en la entrega, con solución pendiente, denominando por tanto a aquellos, “reclamos vigentes”. En ese orden de ideas, se hizo presente, por tanto, que el requerimiento de información se refería, a la totalidad de las transacciones afectadas por retardo en la entrega, con independencia de la existencia de reclamos ante el SERNAC o el proveedor. En virtud de ello, se solicitó complementar su respuesta al requerimiento de información efectuado con fecha 20 de agosto de 2020. Es así que, con fecha 29 de septiembre de 2020, el proveedor procedió a contestar sobre la base de los mismos argumentos y en el mismo sentido que los contenidos en su presentación de fecha 21 de septiembre de 2020.*

*9°. Que, la insistencia de esta Subdirección respecto a este punto es racional y fundada, ya que, la circunstancia de acotar la entrega de información, a los reclamos solucionados, implica, por una parte, ex ante, la pretensión de exclusión de consumidores afectados y por otra, dejar impedido a este Servicio Público de*

*proceder con responsabilidad, eficacia y eficiencia, respecto de todos los consumidores afectados en tanto, las compensaciones que para aquellos fueren procedentes, de ahí la importancia de contar con la totalidad de las transacciones afectadas.*

*(...)*

*13°. Que, la facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo se encuentra consagrada en el artículo 54 K de la ley N° 19.496 y, en el artículo 9 de la Circular Interpretativa sobre PVC, contenida en la Resolución Exenta N° 432 de 2019. En primer lugar, el artículo 54 K en su inciso segundo dispone lo siguiente: “El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. **Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión.** Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.” (énfasis agregado).*

*14°. Que, por su parte, la Circular Interpretativa sobre procedimientos voluntarios colectivos para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores contenida en la Resolución Exenta N° 432 de fecha 27 de junio de 2019, en el artículo 9, señala en su N° letra b), que un PVC tendrá término fracasado cuando el SERNAC haya hecho ejercicio de su facultad de no perseverar en el procedimiento”.*

Cabe precisar que el término de este procedimiento tuvo naturaleza de fracasado, por cuanto el Servicio, ante la poca idoneidad de la información y antecedentes suministrados por el proveedor, manifestó su voluntad de no perseverar en él. No estamos frente al caso en que el proveedor se niega a la entrega de antecedentes conforme se establece en el artículo 54 M de la ley N°19.496. En tal caso el procedimiento habría sido declarado como fallido y no fracasado.

En efecto, frente a la entrega positiva de información, el Servicio estimó mediante un análisis de los mismos, su poca utilidad, aun cuando en términos formales el proveedor haya cumplido con su entrega. En tal sentido, estando facultado para ello, y ante la imposibilidad de arribar a una solución que permita una solución completa de la cuestión sometida al procedimiento, el Servicio, justificadamente decidió no perseverar en él.

Lo anterior parece de toda lógica cuando se entienden de forma armónica las disposiciones que establecen los fines del procedimiento para buscar una solución no sólo expedita y transparente, sino que además completa, en especial atención a los principios que informan este procedimiento, entre otros, el principio de indemnidad del consumidor, ya desarrollado en párrafos anteriores.

Con fecha 25 de noviembre de 2020 Falabella Retail S.A. interpuso un recurso de reposición con jerárquico en subsidio, en contra de la resolución de término dictada por el Servicio, el cual fue

rechazado con fecha 11 de enero de 2021, mediante Resolución Exenta N°13 dictada por el Director Nacional del Consumidor<sup>67</sup>.

**c) Procedimiento voluntario “Noix Dreamers SpA con Servicio Nacional del Consumidor”:**

Este procedimiento se inició de a solicitud del proveedor mediante la dictación de la resolución N°1063 de fecha 14 de diciembre de 2022<sup>68</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivado de posibles incumplimientos al deber de seguridad y suspensión del evento realizado.

Con fecha 13 de enero de 2023, mediante la Resolución Exenta N°26 de 13 de enero de 2023<sup>69</sup> el Servicio puso término al procedimiento dándolo por fracasado conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19.496. Lo anterior por cuanto el proveedor habría ofrecido una solución que, a juicio del Servicio, no permitía dar cumplimiento a los fines del procedimiento, razón por la cual decidió no perseverar en él.

Este es el segundo caso de la muestra en que el procedimiento se da por fracasado por la manifestación del servicio, y no del proveedor, de no perseverar en su sustanciación. Lo anterior derivado de un ofrecimiento insuficiente en términos de la solución planteada, en vista a los fines del procedimiento. El Servicio Nacional del Consumidor, en este caso, decidió ejercer la facultad

---

<sup>67</sup> Ibid.

<sup>68</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-69788.html>

<sup>69</sup> Ibid.

de manifestar su no perseverancia en el procedimiento, por cuanto el acuerdo resultaba, en una etapa temprana del proceso, inalcanzable, a pesar de los intentos de instar a la proposición de una solución acorde a los principios y fines de los procedimientos voluntarios colectivos.

Así, el servicio justificó su decisión señalando que:

*10° (...) esta subdirección solicitó reiteradamente a Noix Dreamers SpA, la presentación de una propuesta de solución que debía contemplar los elementos mínimos requeridos para llegar a un Acuerdo en los términos del artículo 54 P de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda (...) todo esto como manifestación de uno de los principios que fundan los Procedimiento Voluntario como es, el de indemnidad del consumidor (...)*

*14° Que, así también, al ser un deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en ara a privilegiar la sustanciación de procedimiento en que existan, a lo menos, indicios de éxitos de los mismo y que, en definitiva concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados (...) este Servicio, tal como se indicó en el considerando 10° del presente acto*

*administrativo, ejercerá su derecho a no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo (...)*”

De este modo, en vez de agotar el plazo de negociación y desarrollo de audiencia para que el procedimiento fuera terminado como fracasado por no alcanzarse un acuerdo en torno a la solución planteada, en aras de la economía procesal y el empleo razonable de recursos públicos, el Servicio ejerció su facultad de no perseverar en el procedimiento, dada su inexistente posibilidad de éxito.

## **CAPÍTULO VII**

### **PROCEDIMIENTOS CON TÉRMINO FALLIDO**

#### **7.1. Condiciones o supuestos para el término fallido**

Conforme lo establece el Reglamento en la materia en su artículo 16, número 3, el procedimiento voluntario colectivo termina de forma fallida cuando concurre alguna de las siguientes circunstancias:

- a) **El proveedor, habiendo sido notificado del inicio del procedimiento, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento, dentro del plazo original o prorrogado para ello (cinco días contados desde la notificación);**
- b) **El apoderado del proveedor no subsanó en la audiencia correspondiente su falta de facultades suficientes para transigir, en los términos del artículo 54 Ñ de la ley N° 19.496.**
- c) **El proveedor no cumplió con la entrega de los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, en los términos del artículo 54 M, inciso primero, de la ley N° 19.496, y así sea determinado por el Servicio.**

De la muestra estudiada, y como se desarrollará, un total de seis procedimientos (correspondiente al 8,7%, sobre el total de 69 procedimientos cerrados) iniciados entre el año entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024 terminaron de forma fallida. De ellos, un total de cinco (83% sobre el total de procedimientos fallidos) por manifestación expresa del proveedor de no participar en el procedimiento y sólo uno (17% sobre el total de procedimientos fallidos) por no hacer entrega el proveedor de los antecedentes mínimos establecidos en el artículo 54 M de la ley N°19.496; necesarios para arribar a un acuerdo:

<b>Procedimientos fallidos</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
Proveedor no participa	5	83%
Proveedor no entrega antecedentes	1	17%

## 7.2. Análisis según mercado de los procedimientos estudiados con término fallido:

Sobre los mercados participante en los procedimientos voluntarios colectivos con término fallido de la muestra, es posible identificar un mercado distinto en cada uno de ellos, correspondiente éstos a empresas de seguros (HDI Seguros S.A.), *retail* (Cencosud Retail S.A.), servicios de correos (Correos de Chile), servicio de aerolíneas (American Airlines Inc. Agencia en Chile), explotación de obra pública fiscal, carreteras, (Autopista Vespucio Norte) y servicios financieros (FORUM Servicios Financieros S.A.)

Tabla 6: Procedimientos fallidos según mercado

MERCADO	NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS FALLIDOS DE LA MUESTRA	EMPRESAS
Aerolíneas	1	American Airlines Inc. Agencia en Chile
Bancos y servicios financieros	1	HDI Seguros S.A.
<i>Retail</i> y supermercados	1	Cencosud Retail S.A.
Empresas de Correos	1	Correos de Chile
Aerolíneas	1	American Airlines Inc. Agencia en Chile
Explotación de obra pública fiscal, carreteras	1	Autopista Vespucio Norte

### **7.3. Análisis según materia de los procedimientos estudiados con término fallido:**

Los hechos que motivaron el inicio de los procedimientos de esta muestra se encuentran directamente relacionados con el servicio que el proveedor presta los cuales también motivaron procedimientos fracasados desarrollados en el capítulo anterior. Esto, salvo en los casos de Correos de Chile y Autopista Vespucio Norte, que presentan un hecho o materia distintivo con todos los demás procedimientos en estudio. En efecto el inicio de los procedimientos fallidos de esta muestra fue motivado por el incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales (Cencosud Retail S.A.); por el hecho de no informar derechos que asisten a consumidores en los casos de cancelación de servicio o no presentación al embarque (American Airlines Inc. Agencia en Chile); el retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubierto por la póliza de seguro automotriz (HDI Seguros S.A.); cobros de gastos por servicios no reales y los derivados cobros de intereses (Forum Servicios Financieros S.A.). En los casos de Correos de Chile y de Autopista Vespucio Norte, destaca el inicio del procedimiento por la filtración de archivos con datos personales de consumidores, asociadas a tarjetas de créditos de clientes de distintas instituciones bancarias y financieras; en el primer caso, y por el incumplimiento en las condiciones contratadas y a la seguridad en el consumo, derivado de las permanentes y masivas filtraciones de aguas en la autopista; en el segundo.

#### **7.4. Análisis según duración y de los procedimientos estudiados con término fallido:**

De los procedimientos fallidos de la muestra, ninguno supera un año de duración. Lo anterior, se explica, como se mencionó en el capítulo anterior, principalmente por las hipótesis por las cuales se declara fallido el procedimiento, es decir, por la naturaleza de éstas su ocurrencia ocurre de forma temprana. En efecto, de los seis procedimientos fallidos de la muestra, cinco de ellos se declararon fallidos por existir manifestación expresa del proveedor de no participar en él, declarándose el cierre 17 días de iniciado el procedimiento en el caso de Correos de Chile; 1 mes y 26 días en el caso de Cencosud S.A. y 2 meses y 21 días en el caso de HDI Seguros S.A. En el caso de Autopista Vespucio Norte, el procedimiento se cerró en 1 mes y en el caso de Forum Servicios Financieros S.A., en 14 días.

En el caso de American Airlines Inc. Agencia en Chile, el procedimiento duró 3 meses y 3 días, siendo declarado fallido por no haber entregado el proveedor -pese a manifestar su voluntad de someterse al procedimiento- antecedentes mínimos necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento.

## **7.5. Análisis particular de los procedimientos con término fallido iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 24 de junio de 2024:**

### **a) Procedimiento voluntario “American Airlines Inc. Agencia en Chile con Servicio Nacional del Consumidor”:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°513 de fecha 26 de junio de 2019<sup>70</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor por no informar derechos que le asisten a los consumidores, así como a la devolución de dineros de la tasa de embarque en casos en que los vuelos no son realizados por los pasajeros, lo que constituiría una infracción al artículo 133 del Código Aeronáutico.

Con fecha 29 de octubre de 2019, el Servicio dictó la Resolución N°841<sup>71</sup>, declarando fallido el procedimiento, por cuanto el proveedor, habiéndose solicitado la entrega de antecedentes mínimos para acordar una solución conforme a los fines del procedimiento, conforme lo dispone el artículo 54 M de la ley N°19.496, no dispuso de ellos.

---

<sup>70</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56781.html>

<sup>71</sup> Ibid.

Con fecha 15 de noviembre de 2019, el Servicio Nacional del Consumidor presentó una demanda colectiva, tramitándose actualmente bajo la causa Rol C- 32511-2019, ante el 6to Juzgado Civil de Santiago.

**b) Procedimiento voluntario entre Correos de Chile y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°675 de fecha 06 de septiembre de 2019<sup>72</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivados de la filtración de archivos con datos personales de consumidores, asociadas a tarjetas de créditos de clientes de distintas instituciones bancarias y financieras.

Con fecha 13 de septiembre de 2019, Correo de Chile notificó al Servicio de su voluntad expresa de no participar en el procedimiento, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K, de la ley N°19.496, dictándose con fecha 23 de septiembre de 2019 la Resolución N°724<sup>73</sup> que da por terminado el procedimiento.

El procedimiento derivó en una demanda colectiva caratulada “SERNAC con Correos de Chile”, tramitado en causa Rol C- 29050 -2019 ante el 27° Juzgado de Letras de Santiago. Actualmente en tramitación.

---

<sup>72</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-57032.html>

<sup>73</sup> Ibid.

**c) Procedimiento voluntario colectivo “Cencosud Retail S.A. con Servicio Nacional del Consumidor”:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°547 de fecha 04 de agosto de 2020<sup>74</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivados de posibles incumplimientos en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales.

Con fecha 11 de agosto de 2020, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no participar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K de la ley N°19.496, dictándose con fecha 30 de septiembre de 2020 la Resolución N°692<sup>75</sup> que da por terminado el procedimiento.

El procedimiento derivó en una demanda colectiva caratulada “SERNAC con CENCOSUD RETAIL S.A.”, tramitado en causa Rol C- 17330-2019 ante el 2° Juzgado de Letras de Santiago. Actualmente en tramitación.

**d) Procedimiento voluntario colectivo “HDI Seguros con Servicio Nacional del Consumidor”:**

---

<sup>74</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58701.html>

<sup>75</sup> Ibid.

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°787 de fecha 26 de noviembre de 2020<sup>76</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivados de retardos en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubierto por la póliza de seguro automotriz.

Con fecha 15 de diciembre de 2020, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no participar en el procedimiento, dándose este por fallido conforme lo establece el artículo 54 K de la ley N°19.496, dictándose con fecha 16 de febrero de 2021 la Resolución N°97<sup>77</sup> que da por terminado el procedimiento como fallido, manifestándose el carácter voluntario de este tipo de procedimiento, señalando expresamente el considerando séptimo de la resolución, que “*siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntario Colectivos la voluntariedad de las partes en los mismo y que, en este caso particular, **el proveedor manifestó expresamente su voluntad de no participar**, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N°19.496*”.

Con fecha 17 de febrero de 2021, el Servicio Nacional del Consumidor presentó una demanda colectiva, tramitándose actualmente bajo la causa Rol C-1904-2021, ante el 16o Juzgado Civil de Santiago.

---

<sup>76</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62165.html>

<sup>77</sup> Ibid.

**e) Procedimiento voluntario colectivo “Autopista Vespucio Norte con Servicio Nacional del Consumidor”:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°683 de fecha 26 de octubre de 2023<sup>78</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivados de permanentes y masivas filtraciones de agua que ocurrieron desde el segundo semestre del año 2023 en diversos tramos subterráneos de la autopista Américo Vespucio Oriente I; que mantuvo la superficie resbalosa y con peligro de deslizamientos y accidentes a los vehículos usuarios.

Con fecha 15 de noviembre de 2023, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no participar en el procedimiento, dándose este por fallido conforme lo establece el artículo 54 K de la ley N°19.496, dictándose con fecha 20 de noviembre del mismo año, la Resolución N°7<sup>79</sup> que da por terminado el procedimiento como fallido, manifestándose el carácter voluntario de este tipo de procedimiento, señalando expresamente el considerando séptimo de la resolución, que *“siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntario Colectivos la voluntariedad de las partes en los mismo y que, en este caso particular, **el proveedor manifestó expresamente su voluntad de no participar, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N°19.496**”*.

---

<sup>78</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-78051.html>

<sup>79</sup> Ibid.

Con fecha 22 de noviembre de 2023, el Servicio Nacional del Consumidor presentó una demanda colectiva, tramitándose actualmente bajo la causa Rol C-19939-2023, ante el 6to Juzgado Civil de Santiago.

**d) Procedimiento voluntario colectivo “FORUM con Servicio Nacional del Consumidor”:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°7 de fecha 05 de enero de 2024<sup>80</sup>, por eventuales incumplimientos vinculados a los siguientes hechos: a) cobro de un cargo o comisión denominado “gastos de administración prenda” el que, no constituiría un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, adicional al crédito mismo, y distinto a los ya cobrados mediante el cargo o comisión denominado “constitución de prenda; b) cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional con ocasión de haber integrado la denominada comisión “gastos de administración prenda” a las respectivas operaciones crediticias, servicios que son inherentes a la operación de crédito de dinero, lo que en definitiva, incrementan el costo del crédito; y c) incorporación de cláusulas en los contratos de adhesión y demás documentos que proporciona la empresa tanto en su fase precontractual y contractual en que se estipula e informa, el cargo denominado “gastos de administración prenda”.

Con fecha 17 de enero de 2024, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no participar en el procedimiento, dándose este por fallido conforme lo establece el artículo 54 K de

---

<sup>80</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-78723.html>

la ley N°19.496, dictándose con fecha 19 de enero del mismo año la Resolución N°31<sup>81</sup> que da por terminado el procedimiento como fallido, manifestándose el carácter voluntario de este tipo de procedimiento, señalando expresamente el considerando séptimo de la resolución, que “*siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntario Colectivos la voluntariedad de las partes en los mismo y que, en este caso particular, el proveedor manifestó expresamente su voluntad de no participar, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N°19.496*”.

Con fecha 03 de mayo de 2024, el Servicio Nacional del Consumidor presentó una demanda colectiva, buscando que el proveedor restituya los montos cobrados indebidamente e indemnice a los consumidores, conforme a los incumplimientos por los que inició el procedimiento fallido.

---

<sup>81</sup> Ibid.

## CAPÍTULO VIII

### RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LA MUESTRA

*Tabla 7: Total de procedimientos iniciados a solicitud del Servicio Nacional del Consumidor o el proveedor y terminados como fallidos, fracasados o favorables, entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024.*

Proveedor	N° Res. Inicio	Fecha	Hechos que lo motivan	N° Res. Término	Fecha	Forma de término	Datos demanda colectiva
<b>Latam Airlines</b>	510	26-06-2019	Derecho a la información (devolución de dinero de tasas de embarque que se deben devolver cuando no se ejecuta el servicio)	267	18-03-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A.</b>	476	15-07-2019	Corte de agua potable por contaminación atribuible al proveedor y demora en restitución	1063	30-12-2019	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Lippi S.A.</b>	489	19-07-2019	Anulaciones unilaterales de compra e incumplimiento de los términos dispuestos para la entrega de los productos adquiridos	23	21-01-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Puma Chile S.A.</b>	496	24-07-2019	Incumplimiento en los términos dispuestos para la entrega de los productos comprados por los consumidores a través del sitio web del proveedor	48	27-01-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>American Airlines Inc. Agencia en Chile</b>	513	26-07-2019	No informar derechos que asiste a consumidores en los casos de cancelación de servicio o no presentación al embarque (devolución dineros, artículo 133 Código Aeronáutico)	841	29-10-2019	<b>Procedimiento fallido: no entrega de antecedentes</b>	Causa Rol C-32511-2019, actualmente en tramitación ante el 6 Juzgado Civil de Santiago
<b>Iberia Líneas Aéreas de España S.A.</b>	516	26-07-2019	No informar derechos que asiste a consumidores en los casos de cancelación de servicio o no presentación al embarque (devolución dineros, artículo 133 Código Aeronáutico)	752	29-09-2021	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-488-2022, actualmente en tramitación ante el 3er Juzgado Civil de Santiago

<b>Avianca</b>	512	26-07-2019	Derecho a la información	790	21-10-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Copa Airlines</b>	514	26-07-2019	Derecho a la información	791	21-10-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Aerolíneas Argentinas</b>	511	26-07-2019	Derecho a la información	789	21-10-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Sky Airlines</b>	517	26-07-2019	No entrega de información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado	793	21-10-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>ABCDIN Corredores de Seguros y otro</b>	563	12-08-2019	Incumplimiento en los deberes y obligaciones precontractuales y contractuales que redundan en la falta de información al consumidor en el ofrecimiento de seguros	313	02-04-2020	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-5957-2020, actualmente en tramitación ante el 30o Juzgado Civil de Santiago
<b>Agencia Briner Corredores de Seguros Ltda. y Créditos e Inversiones y Tarjetas SA</b>	565	12-08-2019	Derecho a la información de condiciones y existencia de seguros	531	31-07-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Correos de Chile</b>	675	06-09-2019	Filtración de archivos con datos personales de consumidores, asociadas a tarjetas de créditos de clientes de distintas instituciones bancarias y financieras	724	23-09-2019	<b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b>	Causa Rol C-29050-2019, actualmente en tramitación ante el 27 Juzgado Civil de Santiago
<b>La Polar Corredores de Seguros</b>	564	12-08-2019	Derecho a la información	540	31-07-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Cencosud S.A. y otros</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	831	16-12-2020	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol CIP 7-2020, actualmente en tramitación ante el TDLC

<b>Walmart Chile S.A.</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	594	12-08-2021	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol CIP 9-2021, actualmente en tramitación ante el TDLC
<b>SMU S.A.</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	602	13-08-2021	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol CIP 9-2021, actualmente en tramitación ante el TDLC
<b>Banco Santander Chile</b>	772	02-10-2019	Cambio en el medio de información y estado de productos bancarios contratados	325	06-04-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Weber Stephen Chile SpA</b>	55	29-01-2020	Incumplimiento al deber del proveedor de entregar información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y su precio, respetando los términos, condiciones y modalidades ofrecidos	590	24-08-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Metlife Chile</b>	168	18-02-2020	Incorporación unilateral de asegurados a nueva póliza de seguros, sin contar con su manifestación expresa de voluntad	740	23-10-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Banco Scotiabank</b>	317	02-04-2020	Derecho a la información e incumplimiento en las condiciones contratadas	738	22-10-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.)</b>	348	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	729	21-10-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>BCI</b>	345	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	728	21-10-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Banco Scotiabank</b>	347	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	727	21-10-2020	<b>Término favorable</b>	NA

<b>Banco Itaú</b>	346	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	730	21-10-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Banco Estado</b>	344	13-04-2020	Realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores mediante tarjetas de crédito (AIRBNB), incumplimiento a medidas de seguridad esperables y adecuadas	726	21-10-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>LDA SpA (Cannes)</b>	472	25-06-2020	Detección de no conformidades en comida para mascotas	882	30-12-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Falabella Retail S.A.</b>	545	04-08-2020	Incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales	772	18-11-2020	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol 17348-2020, actualmente en tramitación ante el 3er Juzgado Civil de Santiago
<b>Cencosud Retail S.A.</b>	547	04-08-2020	Incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales	692	30-09-2020	<b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b>	Causa Rol C-17330-2020, actualmente en tramitación ante el 2º Juzgado Civil de Santiago
<b>Comercial ECCSA (Ripley)</b>	546	04-10-2020	Incumplimiento en las condiciones contratadas	55	02-02-2021	<b>Término favorable</b>	NA

<b>HDI Seguros S.A.</b>	787	26-11-2020	Retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubierto por la póliza de seguro automotriz	97	16-02-2021	<b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b>	Causa Rol C-1904-2021, actualmente en tramitación ante el 16 Juzgado Civil de Santiago
<b>BCI Seguros Generales S.A.</b>	786	26-11-2020	Retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubierto por la póliza de seguro automotriz	178	02-03-2021	<b>Término fracasado</b>	NO
<b>Seguros Generales Suramericana (SURA)</b>	789	26-11-2020	Incumplimiento en las condiciones contratadas (retardo en reparación de vehículos y deficiente prestación de los servicios)	444	07-06-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.</b>	788	26-11-2020	Incumplimiento en las condiciones contratadas (retardo en reparación de vehículos y deficiente prestación de los servicios)	445	07-06-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Despegar.com Chile SpA</b>	868	28-12-2020	Incumplimientos en la devolución del precio pagado por los consumidores que contrataron servicios y falta de información veraz y oportuna a los consumidores	253	05-04-2021	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-8787-2021, actualmente en tramitación ante el 13 Juzgado Civil de Santiago
<b>Aguas Patagonia de Aysén S.A.</b>	31	19-01-2021	Interrupciones en el servicio de agua potable	343	26-04-2021	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-894-2021, actualmente en tramitación ante el 1 Juzgado de Letras de Coyhaique
<b>Compañía General de Electricidad S.A.</b>	59	03-02-2021	suspensión del servicio de electricidad; tardanza en la reposición	638	19-08-2021	<b>Término favorable</b>	NA

<b>Jetsmart Airlines SpA</b>	74	05-02-2021	Derecho a la información, incumplimiento en las condiciones contratadas: no devolución del preciso pagado por los consumidores que contrataron servicios que no fueron ejecutados	643	20-08-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>ENEL Distribución Chile S.A.</b>	85	08-02-2021	Suspensión del servicio de electricidad y tardanza en su reposición	597	12-08-2021	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-8477-2021, actualmente en tramitación ante el 4 Juzgado Civil de Santiago
<b>Empresas Carozzi S.A</b>	170	01-03-2021	Seguridad en el consumo: elementos dañinos en la composición de alimentos para mascotas	676	03-09-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Sodimac Homecenter S.A.</b>	417	24-05-2021	Incumplimientos de la empresa en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos ofrecidos y adquiridos por los consumidores a través de su sitio web	987	21-12-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>BCI Seguros Generales</b>	469	18-06-2021	Incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de BCI Seguros Generales en los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos	907	26-11-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Walmart Chile S.A. y Supermercados Líder</b>	504	07-07-2021	Incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales	655	26-08-2021	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-8793-2021, actualmente en tramitación ante el 1 Juzgado Civil de Santiago
<b>PC Factory S.A.</b>	503	07-07-2021	Incumplimientos de la empresa en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos ofrecidos y adquiridos mediante su sitio web	141	25-02-2022	<b>Término favorable</b>	NA

<b>Proa S.A. (Champion Cat)</b>	515	09-07-2021	Seguridad en el consumo: elementos dañinos en la composición de alimentos para mascotas	15	11-01-2022	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Lotus Festival S.A. Punto Ticket S.A.</b>	577	14-08-2021	Derecho a la información y restitución de dineros (saldo remanentes en pulseras Cashless)	229	05-03-2020	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Delivery Technologies SpA</b>	682	03-09-2021	Incumplimientos en relación a distintos cobros y otras disconformidades relacionadas con los Términos y Condiciones y/o modalidades de contratación de los servicios que ofrece a los consumidores	330	05-04-2022	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Latam Airlines</b>	721	16-09-2021	No entrega de información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado	365	20-04-2022	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Punto Ticket SpA</b>	784	19-10-2021	Derecho a la información	471	23-05-2022	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Banco Bice</b>	900	25-11-2021	Inconsistencias en el modelo de cobro	497	31-05-2022	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Banco BCI</b>	901	25-11-2021	Cláusulas abusivas en contratos de adhesión (cobranza extrajudicial)	895	14-10-2022	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Banco de Chile</b>	902	25-11-2021	Inconsistencia en el modelo de cobro asociado a la cobranza judicial, con ocasión de cláusulas incluidas en contratos de adhesión	55	26-01-2022	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-833-2022, actualmente en tramitación ante el 19 Juzgado Civil de Santiago
<b>Banco Estado</b>	945	09-12-2021	No cancelación oportuna de cargos o restitución de fondos respecto de operaciones cuyos titulares desconocen haber otorgado autorización	530	15-06-2022	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-2126-2023, actualmente en tramitación ante el 27 Juzgado Civil de Santiago
<b>PreUCV</b>	4	04-01-2022	Falta de entrega a la información efectiva de los servicios contratados	806	21-09-2022	<b>Término favorable</b>	NA

<b>Cepech y Preuniversitarios Zonales Ltda.</b>	3	04-01-2022	Cambio en los contratos de prestación de servicios	662	18-07-2022	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-12906-2023, actualmente en tramitación ante el 19 Juzgado Civil de Santiago
<b>BCI Seguros Generales S.A.</b>	82	02-02-2022	Incumplimientos que dicen relación con la implementación y cumplimiento de la Ley N° 21.170	895	14-10-2022	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Ecomsur S.A.</b>	275	23-03-2022	Errores en el ofrecimiento productos y servicios en plataforma digital	853	04-10-2022	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Jetsmart Airlines SpA</b>	515	26-07-2022	No entrega de información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado	792	21-10-2021	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Farmacias Salcobrand</b>	793	12-09-2022	Incumplimientos de la empresa que guardan relación con la venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos a través de su sitio web o canal de venta telefónico	172	09-03-2023	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Noix Dreamers SpA</b>	1063	14-12-2022	Incumplimientos en la realización de concierto (falta al deber de seguridad, suspensión del evento)	26	13-01-2023	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-759-2023, actualmente en tramitación ante el 22 Juzgado Civil de Santiago
<b>Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.</b>	72	27-01-2023	Incumplimientos que dicen relación con la implementación y cumplimiento de la Ley N° 21.170	531	14-08-2024	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Zurich Chile Seguros Generales S.A.</b>	71	27-01-2023	Incumplimientos que dicen relación con la implementación y cumplimiento de la Ley N° 21.170	532	14-08-2024	<b>Término favorable</b>	NA

<p><b>Autopista Vespucio Norte</b></p>	<p>683</p>	<p>20-11-2023</p>	<p>Falta al deber de profesionalidad; incumplimiento en las condiciones contratadas; seguridad en el consumo (se abrió Procedimiento Voluntario debido a las permanentes y masivas filtraciones de agua que han ocurrido desde el segundo semestre del año 2023 en diversos tramos subterráneos de la autopista Américo Vespucio Oriente I; que mantuvo la superficie resbalosa y con peligro de deslizamientos y accidentes a los vehículos usuarios.</p>	<p>725</p>	<p>20-11-2023</p>	<p><b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b></p>	<p>Causa Rol C-19939-2023, actualmente en tramitación ante el 6 Juzgado Civil de Santiago</p>
<p><b>FORUM Servicios Financieros S.A.</b></p>	<p>7</p>	<p>05-01-2024</p>	<p>Inicio de PVC por eventuales incumplimientos vinculados a los siguientes hechos: a) Cobro de un cargo o comisión denominado “gastos de administración prenda” el que, no constituiría un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, adicional al crédito mismo, y distinto a los ya cobrados mediante el cargo o comisión denominado “constitución de prenda; b) Cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional con ocasión de haber integrado la denominada comisión “gastos de administración prenda” a las respectivas operaciones crediticias, servicios que son inherentes a la operación de crédito de dinero, lo que en definitiva, incrementan el costo del crédito; y c) Incorporación de cláusulas en los contratos de adhesión y demás documentos que proporciona la empresa tanto en su fase precontractual y contractual en que se estipula e informa,</p>	<p>31</p>	<p>19-01-2024</p>	<p><b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b></p>	<p>Demanda ingresada con fecha 3 de mayo de 2024 - Sin datos</p>

			el cargo denominado "gastos de administración prenda".				
<b>General Motors Financial Chile</b>	597	15-09- 2023	Inicio de PVC por eventuales incumplimientos vinculados al cobro de un cargo o comisión denominado "Gestión d Garantía", por cuanto: a) No constituiría, en su totalidad, un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, adicional al crédito mismo; b) Está integrado por montos que no son propios de la constitución de prenda, resultando en un cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional y c) INo se encuentran desglosados pormenorizadamente los montos y servicios que componen dicha comisión	812	26-12- 2023	<b>Término fracasado</b>	Causa Rol C-4018-2024, actualmente en tramitación ante el 18 Juzgado Civil de Santiago
<b>Banco Falabella</b>	422	23-06- 2023	Inicio de PVC por eventuales incumplimientos vinculados a: Fallas en el uso de la aplicación móvil y sitio web; Disponibilidad e intermitencia en la realización de transferencias, desde y hacia Banco Falabella, y en el pago de cuentas; Falta de visualización de sus productos bancarios y Cláusulas abusivas	344	07-06- 2024	<b>Término favorable</b>	NA

<b>Constructora Pacal</b>	507	31-07-2023	Procedimiento iniciado por eventuales incumplimientos relacionados a los siguientes hechos: Falta de información veraz y oportuna en relación al plazo de devolución de los fondos y/o dineros asociados a la reserva de unidades en diversos proyectos inmobiliarios; Retardo en el plazo de devolución de los fondos y/o dineros asociados a la reserva de unidades de diversos proyectos inmobiliarios afectando, en consecuencia, tanto a las personas consumidoras que han procedido, como a aquellas que procederán, a suscribir el desistimiento de compra del contrato con la Constructora Pacal; Devolución de fondos y/o dineros, valorizando el valor de la Unidad de Fomento al que aquella habría tenido al momento de la reserva y no, al momento de la devolución efectiva.	86	14-02-2024	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Transvip</b>	570	04-09-2023	Procedimiento iniciado por eventuales incumplimientos que la Empresa de Transportes Transvip SpA habría incurrido respecto del servicio de transporte terrestre de pasajeros, contratado por los consumidores, con dirección a los aeropuertos de las ciudades de Santiago, Calama y Antofagasta	239	24-04-2024	<b>Término favorable</b>	NA

<b>Marubeni Auto Finance Ltda</b>	572	05-09-2023	Procedimiento iniciado para obtener restituciones y/o indemnizaciones para las personas consumidoras que se vieron afectadas por los siguientes hechos: Cobro de un cargo o comisión denominado “Gastos de administración prenda”, el que no constituiría un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, y adicional a la operación de crédito; Cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional, con ocasión de haber integrado en el cargo o comisión denominada “Gastos de administración prenda”, servicios que son inherentes a la operación de crédito de dinero; Incorporación de cláusulas en los contratos de adhesión y demás documentos que proporciona el proveedor en que se estipuló e informó, el cargo denominado “Gastos de administración prenda”	226	17-04-2024	<b>Término favorable</b>	NA
<b>Empresas La Polar S.A.</b>	271	22-03-2022	Incumplimientos de la empresa que guardan relación con la venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos a través de su sitio web o canal de venta telefónico	NA	NA	<b>En proceso</b>	NA
<b>LABORATORIOS RECALCINE S.A.</b>	578	08-09-2023	Procedimiento iniciado por eventuales incumplimientos relacionados con la comercialización de siete lotes de producción del medicamento Marilow comprimidos recubiertos (cuyos vencimientos fluctúan entre los meses de junio de 2023 y febrero de 2024), los cuales cuentan con un diferencial en la tasa marginal de potencia de sus principios activos	NA	NA	<b>En proceso</b>	NA

<b>Dualtron SpA</b>	103	23-02-2024	Procedimiento iniciado por eventuales incumplimientos relacionados con el retardo en los plazos de entrega de los productos vendidos; La modificación y/o postergación de la fecha informada para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores; La negativa y retardo en la devolución de los dineros pagados por los consumidores por la compra de los productos adquiridos, como consecuencia de cancelaciones y falta de stock; No respetar el derecho a la garantía legal que le asiste a los consumidores; entre otros incumplimientos.	NA	NA	<b>En proceso</b>	NA
<b>ENEL Distribución Chile S.A.</b>	273	10-05-2024	Procedimiento iniciado debido a la suspensión del suministro del servicio de electricidad ocurrido el pasado 7 de mayo de 2024; la tardanza en la reposición del referido servicio; la falta de información veraz y oportuna en relación a lo anterior y, los daños que pudieron haberse derivado de aquello para las personas consumidoras.	NA	NA	<b>En proceso</b>	NA
<b>ENEL COLINA S.A.</b>	274	10-05-2024	Procedimiento iniciado debido a la suspensión del suministro del servicio de electricidad ocurrido el pasado 7 de mayo de 2024; la tardanza en la reposición del referido servicio; la falta de información veraz y oportuna en relación a lo anterior y, los daños que pudieron haberse derivado de aquello para las personas consumidoras.	NA	NA	<b>En proceso</b>	NA

<p><b>CAR S.A.</b></p>	<p>309</p>	<p>27-05-2024</p>	<p>Procedimiento iniciado con el objetivo de compensar a las y los consumidores que se vieron afectados por no haberse solicitado, dentro del plazo legal de 7 días hábiles contados desde el pago o regularización de la obligación crediticia, la aclaración, rectificación y/o modificación de sus datos personales ante el Boletín de Información Comercial, manteniéndolos en condición de morosos sin justificación legal y por un plazo superior al establecido en la ley.</p>	<p>NA</p>	<p>NA</p>	<p><b>En proceso</b></p>	<p>NA</p>
<p><b>Mundo Crédito</b></p>	<p>351</p>	<p>12-06-2024</p>	<p>Procedimiento iniciado para obtener restituciones y/o indemnizaciones para las personas consumidoras que se vieron afectadas por los siguientes hechos: Cobro de un cargo o comisión denominado “Gastos de administración de garantía”, el que no constituiría un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, y adicional a la operación de crédito; Cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional, con ocasión de haber integrado en el cargo o comisión denominada “Gastos de administración de garantía”, servicios que son inherentes a la operación de crédito de dinero; Incorporación de cláusulas en los contratos de adhesión y demás documentos que proporciona el proveedor en que se estipuló e informó, el cargo denominado “Gastos de administración de garantía”</p>	<p>NA</p>	<p>NA</p>	<p><b>En proceso</b></p>	<p>NA</p>

<b>Galilea S.A. de Ingeniería y Construcción</b>	9	25-06-2024	Procedimiento iniciado con el objetivo de compensar a las y los consumidores que, desde fines de 2021 a la fecha, se han visto afectados producto de problemáticas evidenciadas en los departamentos y bienes comunes del conjunto habitacional Condominio Cumbres de Santa Blanca I, de la comuna de Rancagua (relacionadas con fallas y defectos en la sala de bombas del condominio, problemas con el alumbrado interior, entre otros).	NA	NA	<b>En proceso</b>	NA
<b>The Andes Brands S.A.</b>	407	12-06-2024	Procedimiento iniciado por eventuales incumplimientos en que habría incurrido la empresa en compras realizadas por los consumidores a través de su sitio web. El propósito, entre otros, es obtener restituciones y/o indemnizaciones para las personas que se vieron afectadas por: Cancelación unilateral de compras y consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos; Retardo en la entrega de los productos adquiridos; Inconvenientes asociados al ejercicio del derecho de retracto y, consecuentemente, retardo en la devolución del valor de la compra; Inconvenientes asociados a la emisión de la boleta de compra, a la falta de stock y, al proceso de post venta, entre otros.	NA	NA	<b>En proceso</b>	NA

Del total de procedimiento iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024 con resolución de término se presentan un total de 69 procedimientos (88,5% por ciento) y en proceso

un total de 9 procedimientos (11,5%), sumando en total 78 procedimientos iniciados entre el período de tiempo señalado:

En proceso	9	11,5%
<b>Terminados</b>	<b>69</b>	<b>88,5%</b>

Del total de procedimientos iniciados, un 96,2% fue iniciado de oficio por el Servicio, mientras que sólo un 3,8% fue iniciado a solicitud de proveedores:

<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>
Oficio	75	96,2%
Solicitud Proveedor	3	3,8%

Los datos analizados de la muestra indican conclusiones favorables si se toma en cuenta el término de cada uno de los procedimientos iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024.

En efecto, de un total de 69 procedimientos iniciados y terminados, 47 procedimientos alcanzaron un término favorable, lo que implica una tasa resolución efectiva del conflicto planteado de casi un sesenta y ocho por ciento (68,11%), cifra que eventualmente podría aumentar si consideramos los procedimientos que se encuentran en tramitación (nueve en total).

A su turno, los procedimientos fallidos alcanzan no más del seis por ciento de la muestra (8,7%) correspondiendo sólo uno de ellos a la no entrega de antecedentes y los restantes cinco a la manifestación de no someterse al procedimiento por parte del proveedor.

Por último, los procedimientos fracasados constituyen un veintitrés por ciento (23,2%) del total de procedimiento iniciados y cerrados, esto es dieciséis procedimientos sobre un total de sesenta y nueve.

<b>Terminados</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>
<b>Fallidos</b>	<b>6</b>	<b>8,7%</b>
<b>Fracasados</b>	<b>16</b>	<b>23,2%</b>
<b>Favorables</b>	<b>47</b>	<b>68,1%</b>

El restante de la muestra (11,5%) se compone de los procedimientos actualmente en tramitación, que suman un total de nueve procedimientos.

<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100%%</b>
En proceso	9	11,5%
<b>Terminados</b>	<b>69</b>	<b>88,5%</b>

## CAPÍTULO IX

### IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICAS EN PROCEDIMIENTOS

#### FALLIDOS Y FRACASADOS Y PATRONES COMUNES

Conforme a los resultados obtenidos, la mayoría de los procedimientos cuyo término se resolvió como fracasado o fallido se relacionan con una negociación que no alcanzó, dentro del plazo de duración del procedimiento, un acuerdo para una solución acorde a los principios y requisitos que se establecen en la ley para dar respuesta al interés colectivo o difuso de consumidores.

*Tabla 8: Total de procedimientos iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2024, cuyo término resultó en fracasado por no alcanzarse acuerdo dentro de un plazo prudente o bien por manifestarse la intención de no perseverar en ellos.*

Proveedor	Nº Res. Inicio	Fecha	Nº Res. Término	Fecha	Forma de término	Observaciones
American Airlines Inc. Agencia en Chile	513	26-07-2019	841	29-10-2019	<b>Procedimiento fallido: no entrega de antecedentes</b>	Con fecha 26 de agosto de 2019 el proveedor manifestó su voluntad de someterse al PCV. Sin perjuicio de lo anterior, siendo requeridos los antecedentes mínimos establecidos en el artículo 54 M de la ley N° 19496, el proveedor no cumplió con su entrega, dándose término al procedimiento y declarándose fallido.

<b>Iberia Líneas Aéreas de España S.A.</b>	516	26-07-2019	752	29-09-2021	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.
<b>ABCDIN Corredores de Seguros y otro</b>	563	12-08-2019	313	02-04-2020	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.
<b>Correos de Chile</b>	675	06-09-2019	724	23-09-2019	<b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b>	Con fecha 13 de septiembre de 2019, Correo de Chile notificó al Servicio de su voluntad expresa de no participar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K, inciso primero, de la ley N°19496

<b>Cencosud S.A. y otros</b>	875	07-11-2019	831	16-12-2020	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.
<b>Walmart Chile S.A.</b>	875	07-11-2019	594	12-08-2021	<b>Término fracasado</b>	Con fecha 10 de agosto de 2021, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no perseverar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N° 19496
<b>SMU S.A.</b>	875	07-11-2019	602	13-08-2021	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.

<b>Falabella Retail S.A.</b>	545	04-08-2020	772	18-11-2020	<b>Término fracasado</b>	Con fecha 18 de noviembre de 2020 el Servicio puso término al PVC por fracaso del procedimiento conforme al artículo 54 K, inciso segundo, de la ley 19.496. Lo anterior por cuanto el proveedor no habría entregado información estricta para el procedimiento, así como tampoco una propuesta de solución que cumpliera con los estándares mínimos del artículo 54 P de la citada ley.
<b>Cencosud Retail S.A.</b>	547	04-08-2020	692	30-09-2020	<b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b>	Con fecha 11 de agosto de 2020, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no participar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K de la ley N°19496
<b>HDI Seguros S.A.</b>	787	26-11-2020	97	16-02-2021	<b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b>	Con fecha 15 de diciembre de 2020, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no participar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K de la ley N°19496

<b>BCI Seguros Generales S.A.</b>	786	26-11-2020	178	02-03-2021	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.
<b>Despegar.com Chile SpA</b>	868	28-12-2020	253	05-04-2021	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.
<b>Aguas Patagonia de Aysén S.A.</b>	31	19-01-2021	343	26-04-2021	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.

<b>ENEL Distribución Chile S.A.</b>	85	08-02-2021	597	12-08-2021	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.
<b>Walmart Chile S.A. y Supermercados Líder</b>	504	07-07-2021	655	26-08-2021	<b>Término fracasado</b>	Con fecha 22 de julio de 2021, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no perseverar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19496
<b>Banco de Chile</b>	902	25-11-2021	55	26-01-2022	<b>Término fracasado</b>	Con fecha 10 de diciembre de 2021, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no perseverar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19496

<b>Banco Estado</b>	945	09-12-2021	530	15-06-2022	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.
<b>Cepech y Preuniversitarios Zonales Ltda.</b>	3	04-01-2022	662	18-07-2022	<b>Término fracasado</b>	Habiéndose prorrogado y cumplido el plazo para que el proveedor entregara antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC, el Servicio dio por fracasado el procedimiento conforme a lo establecido en el artículo 54 J del mismo cuerpo legal.
<b>Noix Dreamers SpA</b>	1063	14-12-2022	26	13-01-2023	<b>Término fracasado</b>	1° Juzgado Civil de San bernardo aprueba en causa Rol V-33-2023 acuerdo en PVC

<b>General Motors Financial Chile</b>	597	15-09-2023	812	26-12-2023	<b>Término fracasado</b>	13° Juzgado Civil de Santiago aprueba en causa Rol V-247-2023 acuerdo en PVC
<b>Auotpista Vespucio Norte</b>	683	20-11-2023	725	20-11-2023	<b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b>	Con fecha 15 de noviembre de 2023, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no participar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K de la ley N° 19496

<b>FORUM Servicios Financieros S.A.</b>	7	05-01-2024	31	19-01-2024	<b>Procedimiento Fallido: manifestación expresa del proveedor de no participar en la solicitud</b>	Con fecha 17 de enero de 2024, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no participar en el PVC, dándose por fallido el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K de la ley N°19496
---	---	------------	----	------------	--	--

Sólo en un pequeño número de la muestra (nueve) el procedimiento se declaró fallido o fracasado por manifestación del proveedor de no participar en el procedimiento (cinco, correspondiente a un 7,2% sobre el total de procedimientos iniciados y terminados) o de no perseverar en él (cuatro correspondiente a un 5,8% sobre el total de procedimientos iniciados y terminados) por lo que el acercamiento de posiciones entre el Servicio y el proveedor para alcanzar un acuerdo, no logrando establecer un estándar mínimo de respuesta y tutela efectiva a los intereses de los

consumidores involucrados resulta ser el principal elemento que obsta a alcanzar un procedimiento favorable.

**Fallido**

Proveedor no participa 5 7,2%

**Fracasado**

Proveedor no persevera 4 5,8%

Sin perjuicio de lo anterior, no parece que por dichas razones el mecanismo alternativo de resolución de conflictos planteado por los procedimientos voluntarios colectivos adolezca de una debilidad, especialmente considerando que es deber del procedimiento dar una tutela efectiva a los intereses de los consumidores, especialmente teniendo a la vista el principio de indemnidad del consumidor, ya señalado en esta investigación, lo que justifica que en el procedimiento no siempre se alcance un acuerdo favorable, por cuanto no toda propuesta del proveedor permite dar garantía a la protección de dicho grupo.

Sin embargo, conforme a los datos analizados, una gran parte de los procedimientos voluntarios con término fracasado resulta en la circunstancia de no alcanzarse un acuerdo que satisfaga de forma mínima los intereses de los consumidores.

En definitiva, si bien a los ojos de la estadística podría entenderse que el término fracasado del procedimiento por no alcanzarse un acuerdo en un plazo determinado resulta en una deficiencia del modelo propuesto -plazo que a todas luces resulta razonable y que obedece por lo demás a los mismos fines del procedimiento de entregar una solución expedita-, debe entenderse que

dicho estándar de fracaso es tolerable por cuanto no siempre existirá la voluntad del proveedor de acordar dicha solución.

Parece más razonable y justificable abordar mecanismos que promuevan la participación en los procedimientos voluntarios colectivos, con la finalidad que el proveedor resulte un actor activo no sólo en la proposición de soluciones ante procedimientos iniciados de oficio por el Servicio, sino, también, en la solicitud de inicio de los mismos, que, conforme a la muestra, se manifiestan en un escaso número de casos.

En este sentido, un procedimiento de autodenuncia, o bien de solicitud de inicio que establezca incentivos para el proveedor de someterse a un procedimiento voluntario colectivo, pero que además establezca garantías y condiciones para que la negociación sobre el acuerdo no resulte frustrada parece una exigencia razonable que bien puede ser atendida mediante normas de carácter reglamentario que establezcan una modalidad de negociación flexible y de buenos oficios que mantengan los fines establecidos en la normativa legal así como el interés de los consumidores, generando y facilitando instancias de acuerdo y diálogo con grupos intermedios de consumidores dentro de los procedimientos e instancias de negociación con la finalidad de evitar procedimiento frustrados.

Del mismo modo, y en especial atención a que los procedimientos con términos favorables se desarrollan en instancias de negociación en donde la participación de los afectados se encuentra limitada en cuanto en ellas participa de forma preponderante el Servicio y el Proveedor, y en

especial consideración a que la aprobación de los acuerdos se limita a un examen formal de los requisitos que la ley establece, se plantea la interrogante en relación a la efectividad de los procedimientos favorable frente a la efectiva indemnidad del consumidor.

En este aspecto, resulta de primordial importancia la participación de grupos de consumidores, expresados en distintas instancias de organización de hecho para la representación directa de sus intereses en cada procedimiento específico con la finalidad de alcanzar acuerdos y evitar términos fracasados. Lo anterior, superando o diversificando la representación mediante Asociaciones de Consumidores cuya participación en los casos estudiados es residual.

Lo anterior no resulta un caso menor, en cuanto, conforme se detalló, la ausencia de la participación ciudadana manifestada en el consumidor afectado de forma directa impide que la gran mayoría de los procedimientos no favorables alcancen negociaciones que superen la presentación inicial de acuerdos que son rechazados por el Servicio.

De todas formas, debe considerarse que no existe información publicada por la Administración sobre procedimientos cuya tramitación rechazó el Servicio iniciar, sean estos solicitados por Asociaciones de Consumidores o por proveedores, lo que impide no sólo un análisis cuantitativo sobre el total de procedimientos iniciados<sup>82</sup>, sino también cualitativo sobre las razones de su rechazo, debiendo ser una tarea pendiente su investigación.

---

<sup>82</sup> La literatura ha podido establecer que, entre los años 2019 y 2022, las Asociaciones de Consumidores han solicitado el inicio de al menos 44 procedimientos, siendo todos ellos rechazados por el Servicio Nacional del Consumidor.

## **CAPÍTULO X**

### **CONCLUSIONES**

- a) Las modificaciones introducidas por la ley N°21.081 resultan en un avance en los mecanismos de resolución de conflictos en materia de protección al interés difuso del consumidor.**

La incorporación de los Procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores si bien demostró dar respuesta a los objetivos del proyecto de ley que los regulo formalmente en la ley N°19.496; así como desvirtuar distintos afectos adversos que se planteaban originalmente a su respecto, alcanzan no sólo una baja aplicabilidad sino que también manifiestan, en muchas circunstancias, procesos que son conducidos a términos fracasados sin existir una real discusión o argumentación por parte del Servicio al resolver su término. Así, sobre un total de 69 procedimientos iniciados y cerrados (78 en total considerando los que se encuentran en proceso al 26 de junio de 2024), como se ha mencionado, en comparación con los procedimientos cuyo término fue favorable o fallido, se presenta un total de 16 procedimientos fracasados, en donde existe una relación casi natural entre el tipo de mercado (venta de bienes al por menor) y la materia (incumplimiento conforme al artículo 3° del Decreto ley N°211 e incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales).

Ciertamente, existen mercados como el descrito en el párrafo anterior que muestra una resistencia sistemática al sistema de resolución de conflictos propuesto por el ordenamiento jurídico en materia de protección al consumidor.

**b) El modelo de solución requiere mantener a un Servicio Nacional del Consumidor fuerte y garante del interés difuso.**

Lo antes señalado, obliga a establecer que no sólo la existencia de un procedimiento formal y reglado permite la satisfacción de los distintos intereses en juego en el marco del tráfico jurídico y económico entre empresas -en su rol de proveedores- y grupo de consumidores (especialmente en aquellos mercados esenciales que proveen medios de subsistencia y alimentación) sino que también la existencia de un Servicio del Consumidor dotado de facultades y una orgánica que efectivamente vele, como contraparte en el procedimiento, al interés de los consumidores.

Lo anterior, en miras a cumplir de forma efectiva el rol prejudicial de resolución de conflictos que establece la normativa en comento, evitando caer -como se vio- en juicios demorosos: la protección del interés difuso se *diluye* en tiempos de espera prolongados propios de la justicia ordinaria civil, cuya tramitación sobrepasa los tres o cuatro años, aun cuando es el propio Servicio quien interpone las demandas.

**c) De todos modos, adicional a lo anterior, se requiere para el éxito de los procedimientos una participación mayor de los grupos intermedios y de los tutelados: del consumidor en concreto y no en abstracto.**

No sólo las formalidades y el análisis caso a caso de los elementos mínimos que deben respetarse en el acuerdo deben calificar el éxito o conducir al fracaso de un procedimiento (o modelo) de solución alternativo a conflictos en donde se ve afectado el interés supraindividual de un grupo, en este caso de consumidores. Si bien la existencia de un actor estatal que verifique que las negociaciones en el procedimiento se lleven a cabo teniendo en cuenta sus principios y finalidades y que, en definitiva, garantice que el acuerdo sea justo para el grupo y para la protección del interés difuso y colectivo de consumidores, resulta ser un elemento fundamental para que el mecanismo de tutela establecido provoque un resultado serio y efectivo, es precisamente la intervención directa en el procedimiento del tutelado quien aumenta las posibilidades de éxito en cada uno de ellos.

**d) De la muestra estudiada sobre procedimientos con término fracasado no existieron antecedentes que den cuenta de una participación directa del consumidor afectado como grupo o bien de incentivos serios para el proveedor que condujeran el resultado a una favorable.**

Así, del total de la muestra, de los 22 procedimientos que no llegaron a acuerdo, un total de 11 procedimientos fueron resueltos como fracasados (sin considerar un total de 5 en los que manifestó la voluntad de no perseverar en el procedimiento) por no entregar, el proveedor, antecedentes y una propuesta con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LDPC; todos ellos habiéndose iniciado de oficio por el Servicio o bien por el propio proveedor.

La participación directa del grupo de consumidores afectados se redujo a los reclamos que recepcionó y agrupó el Servicio para iniciar de oficio los procedimientos.

En este orden de cosas, si bien el papel que juega el Servicio Nacional del Consumidor como parte del procedimiento voluntario colectivo es un elemento esencial que, a la luz de los casos de la muestra, permiten establecer el rol de garante que le corresponde conforme a su orgánica, convirtiendo la negociación tutelada en una efectiva garantía de protección, el éxito en ellos estará también determinado por crear canales de comunicación e instancias de participación y consulta *durante* el procedimiento propiamente tal, con la finalidad de alcanzar los acuerdos respectivos, que no sólo cumplan con un estándar normativo, sino que además con lo establecido en la propia finalidad de la Ley: “*la obtención de una solución expedita, completa y transparente*”<sup>83</sup>, para lo cual es esencial la participación ciudadana no en abstracto ni en fórmulas débiles, sino que en concreto con instancias de consumidores realmente afectados para cada caso concreto, del mismo modo como es fundamental el compromiso del proveedor.

**e) Se requieren incentivos y la creación de mecanismos de participación directa de consumidores que superen o resulten en una alternativa a los grupos de consumidores para que su tutela sea concreta y no abstracta.**

---

<sup>83</sup> Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966. Artículo 54 H.

En cuanto a los incentivos y mecanismos para garantizar una participación de los consumidores en los términos del artículo 54 N que establece la posibilidad, durante la tramitación del procedimiento, para que las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados puedan formular las observaciones que estimen pertinentes, no se establecen mecanismos que potencien dicha participación y que la misma se materialice en términos reales. Esto, manifestado en la incorporación de notificaciones y avisos que informen al consumidor del proceso y las etapas del mismo.

**f) Se requieren modificaciones a la normativa, estableciendo incentivos y sanciones a los proveedores que hayan manifestado su voluntad de participar en los procedimientos.**

Respecto a lo último, estudiar los incentivos que ofrecen las modificaciones de la ley N°21.081 obligan a una revisión de lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley sobre la comparecencia en las audiencias por parte de los proveedores, en términos de establecer sanciones ante la no concurrencia de éstos representados en los términos que el artículo prevé y el consecuencial término fallido del procedimiento, salvaguardando la voluntariedad del proceso estableciendo que dicha sanción concurrirá siempre que el proveedor manifieste su intención de someterse a él.

Asimismo, entender la seriedad del procedimiento obliga a una revisión del artículo 54 M respecto de la solicitud de los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores, debiendo establecerse sanciones ante la negativa en la

entrega de dichos antecedentes, reformulando la norma en cuanto a que no habrá sanción en dichas circunstancias.

Del análisis de los procedimientos fallidos y fracasados, así como del análisis de sus consecuenciales demandas colectivas -que dan luces al menos al Servicio sobre los incumplimientos cometidos- puede concluirse la necesidad de establecer, entre otras medidas, tipificadores que permitan al SERNAC establecer sanciones directas a los proveedores, introduciendo el correspondiente procedimiento de control jurisdiccional sobre dichas sanciones administrativas, tal como ocurre en el rol supervigilante o fiscalizador de otras instituciones del Estado.

**g) Los fines de un procedimiento voluntario colectivo debe materializarse en cada caso concreto.**

De este modo, no caben dudas que el procedimiento voluntario extrajudicial incorporado por la ley N°21.081 si bien constituye un avance en el diseño de mecanismos alternativos de solución de conflictos colectivos, no sólo existen pocas facultades para promover la aceptación de soluciones -por parte de proveedores- que efectivamente garanticen el principio de indemnidad del consumidor, sino que además existe una reducida reglamentación a la inclusión directa de los consumidores afectados en cada caso concreto que motiva el inicio del procedimiento, resultando necesaria la incorporación en la Ley de instancias y mecanismos que permitan e incentiven la participación de consumidores afectados en las instancias de diálogo y negociación con los

proveedores. Tal participación puede ser tutelada por el propio Servicio, generándose para tal efecto instancias participativas en donde los consumidores afectados manifiesten los estándares que aterricen las disposiciones normativas del artículo 54 P de la Ley N°21.081 y eviten un término fracasado de forma mecánica y abstracta.

## **ANEXOS**

### **1. Casos con término fracasado iniciados entre el 26 de junio de 2019 y el 25 de junio de 2043:**

**a) Procedimiento voluntario entre Iberia Líneas Aéreas España S.A. y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°516 de fecha 26 de junio de 2019<sup>84</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor por no informar derechos que le asisten a los consumidores, así como a la devolución de dineros de la tasa de embarque en casos en que los vuelos no son realizados por los pasajeros, lo que constituiría una infracción al artículo 133 del Código Aeronáutico.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°752, de fecha 29 de septiembre de 2021<sup>85</sup>. En efecto, la resolución de término en su considerando décimo señaló que el proveedor, si bien *“incluyó algunos de los aspectos indicados en el art. 54 P de la LDPC, resultó ser insuficiente para efectos de arribar a un eventual acuerdo relacionado con los hechos particulares descritos en el considerando 3° de la presente resolución y que, en definitiva, constituyen la materia del presente PVC. En razón de lo anterior, esta Subdirección evidenció insuficiencias de carácter cualitativo y cuantitativo en la propuesta de bases de acuerdo (...)* Todo lo anterior, se traduce, entre otros y especialmente, en diferencias en cuanto a la *determinación del universo de consumidores afectados por los hechos materias del*

---

<sup>84</sup> Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56784.html>

<sup>85</sup> Ibid.

*Procedimiento Voluntario Colectivo y por tanto, consecuencialmente, su adecuado derecho a la información sobre la devolución de tasas, y diferencias respecto del monto en dinero que, en favor de los consumidores afectados, el proveedor debería obligarse a restituir, todo lo cual, resulta atentatorio a los principios que rigen el PVC, especialmente, el de “Universalidad” en atención a lo dispuesto en el N°3 del artículo 54 P de la ley N° 19.496, al señalar que la solución debe ser proporcional al daño causado, y alcance a todos los consumidores afectados”<sup>86</sup>.*

**b) Procedimiento voluntario entre ABCDIN Corredoras de Seguro y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°563 de fecha 12 de agosto de 2019<sup>87</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor constitutivos de posibles incumplimientos a los deberes y obligaciones precontractuales y contractuales que redundaban en la falta de información al consumidor en el ofrecimiento de seguros.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el

---

<sup>86</sup> Ibid.

<sup>87</sup> Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56849.html>.

proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°313, de fecha 02 de abril de 2020<sup>88</sup>.

**c) Procedimiento voluntario entre CENCOSUD S.A.; Walmart Chile S.A. y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°875 de fecha 07 de noviembre de 2019<sup>89</sup>, versando sobre hechos que posiblemente afectarían el interés colectivo o difuso de los consumidores, por cuanto la empresa habría cometido eventuales infracciones al artículo tercero del Decreto Ley N°211, que fija normas para la defensa de la libre competencia, esto es, actos o convenciones que impiden, restringen o entorpecen la libre competencia o que tienden a producir dichos efectos.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°831, de fecha 16 de diciembre de 2020<sup>90</sup>.

**d) Procedimiento voluntario entre SMU S.A. y Servicio Nacional del Consumidor:**

---

<sup>88</sup> Ibid.

<sup>89</sup> Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62116.html>

<sup>90</sup> Ibid.

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°875 de fecha 07 de noviembre de 2019, misma que inició el procedimiento con CENCOSUD S.A. y Walmart Chile S.A. antes señalado versando también sobre hechos que posiblemente afectarían el interés colectivo o difuso de los consumidores, por cuanto la empresa habría cometido eventuales infracciones al artículo tercero del Decreto Ley N°211, que fija normas para la defensa de la libre competencia, esto es, actos o convenciones que impiden, restringen o entorpecen la libre competencia o que tienden a producir dichos efectos.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°602, de fecha 13 de agosto de 2021<sup>91</sup>.

**e) Procedimiento voluntario entre BCI Seguros Generales S.A. y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°786 de fecha 26 de noviembre de 2020, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivado de retardos en la reparación de los vehículos afectados por siniestros y cubiertos por la póliza de seguro automotriz.

---

<sup>91</sup> Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62116.html>

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°178, de fecha 02 de marzo de 2021<sup>92</sup>.

**f) Procedimiento voluntario entre Despegar.com Chile SpA. y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°868 de fecha 28 de diciembre de 2020<sup>93</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivados incumplimientos en la devolución del precio pagado por consumidores que contrataron servicios que no se prestaron, además de incumplir el deber de información veraz y oportuna a los consumidores.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°253, de fecha 05 de abril de 2021<sup>94</sup>.

---

<sup>92</sup> Ibid.

<sup>93</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62171.html>

<sup>94</sup> Ibid.

**g) Procedimiento voluntario entre ENEL Distribución Chile S.A y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°85 de fecha 08 de febrero de 2021<sup>95</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivados de la suspensión del servicio de electricidad y la tardanza en su reposición.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°597, de fecha 12 de agosto de 2021<sup>96</sup>.

**h) Procedimiento voluntario entre Banco Estado y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°945 de fecha 09 de diciembre de 2021<sup>97</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivados de la no cancelación oportuna de

---

<sup>95</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62225.html>

<sup>96</sup> Ibid.

<sup>97</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63671.html>

cargos o restitución de fondos respecto de operaciones cuyos titulares desconocen haber otorgado autorización.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°530, de fecha 15 de junio de 2022<sup>98</sup>.

**i) Procedimiento voluntario entre CEPECH y Preuniversitarios Zonales Ltda. y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°3 de fecha 04 de enero de 2022<sup>99</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivadas del cambio en las condiciones de los contratos de prestación de servicios.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el

---

<sup>98</sup> Ibid.

<sup>99</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-64684.html>

proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°662, de fecha 18 de julio de 2022<sup>100</sup>.

**j) Procedimiento voluntario entre Aguas Patagonia de Aysén S.A. y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°31 de fecha 19 de enero de 2021<sup>101</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivadas de la suspensión del servicio de agua potable y la tardanza en su reposición.

Sin perjuicio que el proveedor indicó, dentro de plazo, su manifestación de someterse al procedimiento, habiendo transcurrido el plazo para su desarrollo, no se alcanzó acuerdo con el proveedor, declarándose fracasado el procedimiento mediante Resolución N°343, de fecha 26 de abril de 2021<sup>102</sup>.

**k) Procedimiento voluntario entre Walmart Chile S.A. y Servicio Nacional del Consumidor:**

---

<sup>100</sup> Ibid.

<sup>101</sup> Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62190.html>

<sup>102</sup> Ibid.

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°875 de fecha 07 de noviembre de 2019<sup>103</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor por cuanto la empresa habría cometido eventuales infracciones al artículo tercero del Decreto Ley N°211, que fija normas para la defensa de la libre competencia, esto es, actos o convenciones que impiden, restringen o entorpecen la libre competencia o que tienden a producir dichos efectos.

Con fecha 10 de agosto de 2021, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no perseverar en el procedimiento, dándose por fracasado el procedimiento conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19.496, dictándose con fecha 12 de agosto de 2019 la Resolución N°594<sup>104</sup> que da por terminado y fracasado el procedimiento.

#### **I) Procedimiento voluntario entre Falabella Retail S.A y Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°545 de fecha 04 de agosto de 2020<sup>105</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivado de supuestos incumplimientos en el ofrecimiento de venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales.

---

<sup>103</sup> Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62116.html>

<sup>104</sup> Ibid.

<sup>105</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58700.html>

Con fecha 18 de noviembre de 2020, el Servicio puso término al procedimiento dándolo por fracasado conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19.496. Lo anterior por cuanto el proveedor no habría entregado información estricta para el procedimiento, así como tampoco una propuesta de solución que cumpliera con los estándares mínimos del artículo 54 P de la citada ley.

En efecto, este caso resulta ser uno de dos casos de la muestra en que es el propio Servicio quien, en definitiva, manifiesta su voluntad de no perseverar en el procedimiento. A diferencia de lo que ocurre con la voluntad del proveedor para tales efectos, el Servicio Nacional del Consumidor requiere justificar su decisión. Así, la resolución de término dispuso (Resolución Exenta N°772 de 18 de noviembre de 2020<sup>106</sup>), en su **considerando séptimo y siguientes**:

*7°. Que, por su parte y en relación al requerimiento formulado, el proveedor, FALABELLA RETAIL S.A., no hizo entrega estricta de la información solicitada, debido a una diferencia conceptual con el SERNAC en cuanto al universo de consumidores que deberían recibir una reparación pecuniaria, en el sentido de este proceso. Para el administrado incumbente dicho universo de consumidores está circunscrito a los consumidores cuyos reclamos tienen un cierto estatus en cuanto a su acogimiento. Por el contrario, para este Órgano del Estado el universo de consumidores que deben ser analizado es significativamente mayor, pues debe*

---

<sup>106</sup> Ibid.

*relacionarse -cosa distinta- con el total de transacciones de un determinado período de tiempo.*

*8°. Que, con fecha 24 de septiembre de 2020, esta Subdirección, hizo presente al proveedor, FALABELLA RETAIL S.A. que, se habría advertido, que la entrega de información, la habrían acotado, a los reclamos por retardo en la entrega, con solución pendiente, denominando por tanto a aquellos, “reclamos vigentes”. En ese orden de ideas, se hizo presente, por tanto, que el requerimiento de información se refería, a la totalidad de las transacciones afectadas por retardo en la entrega, con independencia de la existencia de reclamos ante el SERNAC o el proveedor. En virtud de ello, se solicitó complementar su respuesta al requerimiento de información efectuado con fecha 20 de agosto de 2020. Es así que, con fecha 29 de septiembre de 2020, el proveedor procedió a contestar sobre la base de los mismos argumentos y en el mismo sentido que los contenidos en su presentación de fecha 21 de septiembre de 2020.*

*9°. Que, la insistencia de esta Subdirección respecto a este punto es racional y fundada, ya que, la circunstancia de acotar la entrega de información, a los reclamos solucionados, implica, por una parte, ex ante, la pretensión de exclusión de consumidores afectados y por otra, dejar impedido a este Servicio Público de proceder con responsabilidad, eficacia y eficiencia, respecto de todos los consumidores afectados en tanto, las compensaciones que para aquellos fueren*

*procedentes, de ahí la importancia de contar con la totalidad de las transacciones afectadas.*

*(...)*

*13°. Que, la facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo se encuentra consagrada en el artículo 54 K de la ley N° 19.496 y, en el artículo 9 de la Circular Interpretativa sobre PVC, contenida en la Resolución Exenta N° 432 de 2019. En primer lugar, el artículo 54 K en su inciso segundo dispone lo siguiente: “El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. **Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.**” (énfasis agregado).*

*14°. Que, por su parte, la Circular Interpretativa sobre procedimientos voluntarios colectivos para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores contenida en la Resolución Exenta N° 432 de fecha 27 de junio de 2019, en el artículo 9, señala en su N° letra b), que un PVC tendrá término fracasado cuando el SERNAC haya hecho ejercicio de su facultad de no perseverar en el procedimiento”.*

Cabe precisar que el término de este procedimiento tuvo naturaleza de fracasado, por cuanto el Servicio, ante la poca idoneidad de la información y antecedentes suministrados por el proveedor,

manifestó su voluntad de no perseverar en él. No estamos frente al caso en que el proveedor se niega a la entrega de antecedentes conforme se establece en el artículo 54 M de la ley N°19.496. En tal caso el procedimiento habría sido declarado como fallido y no fracasado.

En efecto, frente a la entrega positiva de información, el Servicio estimó mediante un análisis de los mismos, su poca utilidad, aun cuando en términos formales el proveedor haya cumplido con su entrega. En tal sentido, estando facultado para ello, y ante la imposibilidad de arribar a una solución que permita una solución completa de la cuestión sometida al procedimiento, el Servicio, justificadamente decidió no perseverar en él.

Lo anterior parece de toda lógica cuando se entienden de forma armónica las disposiciones que establecen los fines del procedimiento para buscar una solución no sólo expedita y transparente, sino que además completa, en especial atención a los principios que informan este procedimiento, entre otros, el principio de indemnidad del consumidor, ya desarrollado en párrafos anteriores.

Con fecha 25 de noviembre de 2020 Falabella Retail S.A. interpuso un recurso de reposición con jerárquico en subsidio, en contra de la resolución de término dictada por el Servicio, el cual fue rechazado con fecha 11 de enero de 2021, mediante Resolución Exenta N°13 dictada por el Director Nacional del Consumidor<sup>107</sup>.

---

<sup>107</sup> Ibid.

**m) Procedimiento voluntario “Noix Dreamers SpA con Servicio Nacional del Consumidor”:**

Este procedimiento se inició de a solicitud del proveedor mediante la dictación de la resolución N°1063 de fecha 14 de diciembre de 2022<sup>108</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivado de posibles incumplimientos al deber de seguridad y suspensión del evento realizado.

Con fecha 13 de enero de 2023, mediante la Resolución Exenta N°26 de 13 de enero de 2023<sup>109</sup> el Servicio puso término al procedimiento dándolo por fracasado conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19.496. Lo anterior por cuanto el proveedor habría ofrecido una solución que, a juicio del Servicio, no permitía dar cumplimiento a los fines del procedimiento, razón por la cual decidió no perseverar en él.

Este es el segundo caso de la muestra en que el procedimiento se da por fracasado por la manifestación del servicio, y no del proveedor, de no perseverar en su sustanciación. Lo anterior derivado de un ofrecimiento insuficiente en términos de la solución planteada, en vista a los fines del procedimiento. El Servicio Nacional del Consumidor, en este caso, decidió ejercer la facultad de manifestar su no perseverancia en el procedimiento, por cuanto el acuerdo resultaba, en una

---

<sup>108</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-69788.html>

<sup>109</sup> Ibid.

etapa temprana del proceso, inalcanzable, a pesar de los intentos de instar a la proposición de una solución acorde a los principios y fines de los procedimientos voluntarios colectivos.

Así, el servicio justificó su decisión señalando que:

*10° (...) esta subdirección solicitó reiteradamente a Noix Dreamers SpA, la presentación de una propuesta de solución que debía contemplar los elementos mínimos requeridos para llegar a un Acuerdo en los términos del artículo 54 P de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda (...) todo esto como manifestación de uno de los principios que fundan los Procedimiento Voluntario como es, el de indemnidad del consumidor (...)*

*14° Que, así también, al ser un deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en ara a privilegiar la sustanciación de procedimiento en que existan, a lo menos, indicios de éxitos de los mismo y que, en definitiva concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados (...) este Servicio, tal como se indicó en el considerando 10° del presente acto administrativo, ejercerá su derecho a no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo (...)*”

De este modo, en vez de agotar el plazo de negociación y desarrollo de audiencia para que el procedimiento fuera terminado como fracasado por no alcanzarse un acuerdo en torno a la solución planteada, en aras de la economía procesal y el empleo razonable de recursos públicos, el Servicio ejerció su facultad de no perseverar en el procedimiento, dada su inexistente posibilidad de éxito.

**n) Procedimiento voluntario entre Walmart Chile S.A. y Supermercados Líder con Servicio Nacional del Consumidor:**

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°504 de fecha 07 de julio de 2021<sup>110</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor derivados de posibles incumplimientos en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales

Con fecha 22 de julio de 2021, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no perseverar en el procedimiento, dándose por fracasado conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19.496, dictándose con fecha 26 de agosto de 2021 la Resolución N°655<sup>111</sup> que da por terminado y fracasado el procedimiento.

**ñ) Procedimiento voluntario entre Banco de Chile y Servicio Nacional del Consumidor:**

---

<sup>110</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62924.html>

<sup>111</sup> Ibid.

Este procedimiento se inició de oficio por el Servicio mediante la dictación de la resolución N°902 de fecha 25 de noviembre de 2021<sup>112</sup>, versando sobre hechos que se identificaron como eventuales infracciones a la ley del consumidor por cuanto el proveedor habría manifestado inconsistencias en el modelo de cobro asociado a la cobranza judicial, con ocasión de cláusulas incluidas en contratos de adhesión.

Con fecha 10 de diciembre de 2022, el proveedor notificó al Servicio su voluntad expresa de no perseverar en el procedimiento, dándose por fracasado conforme lo establece el artículo 54 K, inciso segundo, de la ley N°19.496, dictándose con fecha 26 de enero de 2022 la Resolución N°594<sup>113</sup> que da por terminado y fracasado el procedimiento, resolviendo escuetamente en su **considerando noveno** que *“siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos la voluntariedad de las partes en participar en los mismos y que, en este caso particular, el proveedor manifestó expresamente su voluntad de no participar, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496”*

**2. Tabla resumen de la muestra de procedimientos fracasados por materia o hechos que lo motivan.**

---

<sup>112</sup> Disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63559.html>

<sup>113</sup> Ibid.

<b>Proveedor</b>	<b>N° Res. Inicio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hechos que lo motivan</b>	<b>N° Res. Término</b>	<b>Fecha</b>
<b>Iberia Líneas Aéreas de España S.A.</b>	516	26-07-2019	No informar derechos que asiste a consumidores en los casos de cancelación de servicio o no presentación al embarque (devolución dineros, artículo 133 Código Aeronáutico)	752	29-09-2021
<b>ABCDIN Corredores de Seguros y otro</b>	563	12-08-2019	Incumplimiento en los deberes y obligaciones precontractuales y contractuales que redundan en la falta de información al consumidor en el ofrecimiento de seguros	313	02-04-2020

<b>Cencosud S.A. y otros</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	831	16-12-2020
<b>Walmart Chile S.A.</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	594	12-08-2021
<b>SMU S.A.</b>	875	07-11-2019	Infracción artículo 3 DL 211	602	13-08-2021

<b>Falabella Retail S.A.</b>	545	04-08-2020	Incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales	772	18-11-2020
<b>BCI Seguros Generales S.A.</b>	786	26-11-2020	Retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubierto por la póliza de seguro automotriz	178	02-03-2021

<b>Despegar.com Chile SpA</b>	868	28-12-2020	Incumplimientos en la devolución del precio pagado por los consumidores que contrataron servicios y falta de información veraz y oportuna a los consumidores	253	05-04-2021
<b>Aguas Patagonia de Aysén S.A.</b>	31	19-01-2021	Interrupciones en el servicio de agua potable	343	26-04-2021
<b>ENEL Distribución Chile S.A.</b>	85	08-02-2021	Suspensión del servicio de electricidad y tardanza en su reposición	597	12-08-2021

<b>Walmart Chile S.A. y Supermercados Líder</b>	504	07-07-2021	Incumplimiento en el ofrecimiento, venta, compra y post venta de productos mediante plataformas digitales	655	26-08-2021
<b>Banco de Chile</b>	902	25-11-2021	Inconsistencia en el modelo de cobro asociado a la cobranza judicial, con ocasión de cláusulas incluidas en contratos de adhesión	55	26-01-2022
<b>Banco Estado</b>	945	09-12-2021	No cancelación oportuna de cargos o restitución de fondos respecto de operaciones cuyos titulares desconocen haber otorgado autorización	530	15-06-2022

<b>Cepech y Preuniversitarios Zonales Ltda.</b>	3	04-01-2022	Cambio en los contratos de prestación de servicios	662	18-07-2022
<b>Noix Dreamers SpA</b>	1063	14-12-2022	Incumplimientos en la realización de concierto (falta al deber de seguridad, suspensión del evento)	26	13-01-2023
<b>General Motors Financial Chile</b>	597	15-09-2023	Inicio de PVC por eventuales incumplimientos vinculados al cobro de un cargo o comisión denominado "Gestión d Garantía", por cuanto: a) No constituiría, en su totalidad, un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, adicional al crédito mismo; b) Está integrado por montos que no son propios de la constitución de prenda, resultando en un cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional y c) No se encuentran desglosados pormenorizadamente los montos y servicios que componen dicha comisión	812	26-12-2023

### 3. Tabla resumen de la muestra de procedimientos fracasados por duración

<b>Proveedor</b>	<b>Nº Res. Inicio</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de término</b>	<b>Duración</b>
<b>Iberia Líneas Aéreas de España S.A.</b>	516	26-07-2019	29-09-2021	2 años 2 meses 3 días
<b>ABCDIN Corredores de Seguros y otro</b>	563	12-08-2019	02-04-2020	7 meses 21 días

<b>Cencosud S.A. y otros</b>	875	07-11-2019	16-12-2020	1 año 1 mes 9 días
<b>Walmart Chile S.A.</b>	875	07-11-2019	12-08-2021	1 año 9 meses 5 días
<b>SMU S.A.</b>	875	07-11-2019	13-08-2021	1 año 9 meses 6 días

<b>Falabella Retail S.A.</b>	545	04-08-2020	18-11-2020	3 meses 14 días
<b>BCI seguros Generales S.A.</b>	786	26-11-2020	02-03-2021	3 meses 4 días
<b>Despegar.com Chile SpA</b>	868	28-12-2020	05-04-2021	3 meses 8 días

<b>Aguas Patagonia de Aysén S.A.</b>	31	19-01-2021	26-04-2021	3 meses 7 días
<b>ENEL Distribución Chile S.A.</b>	85	08-02-2021	12-08-2021	6 meses 4 días
<b>Walmart Chile S.A. y Supermercados Líder</b>	504	07-07-2021	26-08-2021	1 mes 19 días
<b>Banco de Chile</b>	902	25-11-2021	26-01-2022	2 meses 1 día

<b>Banco Estado</b>	945	09-12-2021	15-06-2022	6 meses 6 días
<b>Cepech y Preuniversitarios Zonales Ltda.</b>	3	04-01-2022	18-07-2022	6 meses 14 días
<b>Noix Dreamers SpA</b>	1063	14-12-2022	13-01-2023	30 días

<b>General Motors Financial Chile</b>	597	15-09-2023	26-12-2023	3 meses y 11 días
---	-----	------------	------------	-------------------

**4. Tabla resumen de procedimientos favorables conforme a su duración:**

<b>Proveedor</b>	<b>N° Res. Inicio</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° Res. Término</b>	<b>Fecha</b>	<b>Duración</b>
Latam Airlines	510	26-06-2019	267	18-03-2020	0 años 8 meses 21 días
Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A.	476	15-07-2019	1063	30-12-2019	0 años 5 meses 15 días

Lippi S.A.	489	19-07-2019	23	21-01-2020	0 años 6 meses 2 días
Puma Chile S.A.	496	24-07-2019	48	27-01-2020	0 años 6 meses 3 días
Avianca	512	26-07-2019	790	21-10-2021	2 años 2 meses 25 días
Copa Airlines	514	26-07-2019	791	21-10-2021	2 años 2 meses 25 días
Aerolíneas Argentinas	511	26-07-2019	789	21-10-2021	2 años 2 meses 25 días
Sky Airlines	517	26-07-2019	793	21-10-2021	2 años 2 meses 25 días
Agencia Briner Corredores de Seguros Ltda. y Créditos e Inversiones y Tarjetas SA	565	12-08-2019	531	31-07-2020	0 años 11 meses 19 días
La Polar Corredores de Seguros	564	12-08-2019	540	31-07-2020	0 años 11 meses 19 días
Banco Santander Chile	772	02-10-2019	325	06-04-2020	0 años 6 meses 4 días
Weber Stephen Chile SpA	55	29-01-2020	590	24-08-2020	0 años 6 meses 26 días
Metlife Chile	168	18-02-2020	740	23-10-2020	0 años 8 meses 5 días
Banco Scotiabank	317	02-04-2020	738	22-10-2020	0 años 6 meses 20 días

Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.)	348	13-04-2020	729	21-10-2020	0 años 6 meses 8 días
BCI	345	13-04-2020	728	21-10-2020	0 años 6 meses 8 días
Banco Scotiabank	347	13-04-2020	727	21-10-2020	0 años 6 meses 8 días
Banco Itaú	346	13-04-2020	730	21-10-2020	0 años 6 meses 8 días
Banco Estado	344	13-04-2020	726	21-10-2020	0 años 6 meses 8 días
LDA SpA (Cannes)	472	25-06-2020	882	30-12-2020	0 años 6 meses 5 días
Comercial ECCSA (Ripley)	546	04-10-2020	55	02-02-2021	0 años 3 meses 29 días
Seguros Generales Suramericana (SURA)	789	26-11-2020	444	07-06-2021	0 años 6 meses 12 días
Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.	788	26-11-2020	445	07-06-2021	0 años 6 meses 12 días
Compañía General de Electricidad S.A.	59	03-02-2021	638	19-08-2021	0 años 6 meses 16 días
Jetsmart Airlines SpA	74	05-02-2021	643	20-08-2021	0 años 6 meses 15 días

Empresas Carozzi S.A.	170	01-03-2021	676	03-09-2021	0 años 6 meses 2 días
Sodimac Homecenter S.A.	417	24-05-2021	987	21-12-2021	0 años 6 meses 27 días
BCI Seguros Generales	469	18-06-2021	907	26-11-2021	0 años 5 meses 8 días
PC Factory S.A.	503	07-07-2021	141	25-02-2022	0 años 7 meses 18 días
Proa S.A. (Champion Cat)	515	09-07-2021	15	11-01-2022	0 años 6 meses 2 días
Lotus Festival S.A. Punto Ticket S.A.	577	19-10-2021	229	23-05-2022	0 años 7 meses 4 días
Delivery Techonologies SpA	682	03-09-2021	330	05-04-2022	0 años 7 meses 2 días
Latam Airlines	721	16-09-2021	365	20-04-2022	0 años 7 meses 4 días
Punto Ticket SpA	784	19-10-2021	471	23-05-2022	0 años 7 meses 4 días
Banco Bice	900	25-11-2021	497	31-05-2022	0 años 6 meses 6 días
Banco BCI	901	25-11-2021	895	14-10-2022	0 años 10 meses 19 días
PreUCV	4	04-01-2022	806	21-09-2022	0 años 8 meses 17 días
BCI Seguros Generales S.A.	82	02-02-2022	895	14-10-2022	0 años 8 meses 12 días
Ecomsur S.A.	275	23-03-2022	853	04-10-2022	0 años 6 meses 11 días

Jetsmart Airlines SpA	515	26-07-2019	792	21-10-2021	2 años 2 meses 25 días
Farmacias Salcobrand	793	12-09-2022	172	09-03-2023	0 años 5 meses 25 días
Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.	72	27-01-2023	531	14-08-2024	1 años 6 meses 18 días
Zurich Chile Seguros Generales S.A.	71	27-01-2023	532	14-08-2024	1 años 6 meses 18 días
Banco Falabella	422	23-06-2023	344	07-06-2024	0 años 11 meses 15 días
Constructora Pacal	507	31-07-2023	86	14-02-2024	0 años 6 meses 14 días
Transvip	570	04-09-2023	239	24-04-2024	0 años 7 meses 20 días
Marubeni Auto Finance Ltda	572	05-09-2023	226	17-04-2024	0 años 7 meses 12 días

## BIBLIOGRAFÍA

1. AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. Análisis crítico del procedimiento voluntario introducido en la ley chilena de protección de consumidores y usuarios como mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivos. *Rev. Derecho* [online]. 2018, n.18 [citado 2023-03-07], p.48. Disponible en: <[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S239361932018000200045&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S239361932018000200045&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1510-3714. <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1613>.
2. AGUIRREZABAL GRUNSTEIN, Maite. ALGUNAS PRECISIONES EN TORNO A LOS INTERESES SUPRAINDIVIDUALES (COLECTIVOS Y DIFUSOS). *Rev. chil. derecho* [online]. 2006, vol.33, n.1 [citado 2023-03-7], p. 69. Disponible en: <[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34372006000100005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372006000100005&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0718-3437. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372006000100005>.
3. MORALES ORTIZ, M. E. y MOMBERG, R. 2022. *Procedimientos Voluntarios Colectivos en el Derecho del Consumo Chileno*. 1ra ed. Valencia, Tirant lo Blanch, p. 51.
4. Decreto con Fuerza de Ley N°3, de fecha 31 de mayo de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, D.O Núm. 42.966.
5. Decreto N°56 de 06 de mayo de 2019 del Ministerio De Economía, Fomento Y Turismo que aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Ley N°21.081, que modifica Ley N° 19,496, sobre protección de los derechos de los consumidores, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Santiago, Chile, 13 de septiembre de 2018.