



UNIVERSIDAD
DE CHILE

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE DERECHO

**“Análisis de expedientes administrativos y judiciales de Procedimientos
Voluntarios Colectivos terminados en acuerdo y sometidos al trámite de
aprobación judicial (2019- 2023)”**

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

Valeria Alejandra Caballero Quintana

Profesor Guía: José Sebastián Roa Ramírez

Santiago, Chile

2024

ÍNDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: CUESTIONES PREVIAS RESPECTO A LOS PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS.....	9
1. Antecedentes de los PVC: las mediaciones colectivas y Ley de Fortalecimiento del Sernac	9
2. Regulación del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores en la Ley N° 19.496	13
2.1 Principios y objetivos de los PVC.....	15
2.2 Procedimiento: etapas de un PVC.....	16
2.3 Acuerdo en los PVC: requisitos	19
2.4 Facultad judicial de aprobación: requisitos.....	20
2.5 Recursos procedentes	24
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE TRABAJO Y RECOPIACIÓN DE DATOS	26
1. Pauta de análisis	26
2. Universo de los Procedimientos Voluntarios Colectivos objeto de este trabajo	27
3. Metodología de trabajo.....	29
4. Ficha técnica de los Expedientes estudiados	29
CAPÍTULO III: ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES	30
1. Análisis cuantitativo de los Procedimientos Voluntarios Colectivos.....	30
1.1. Proveedores y mercados.....	30
1.2. Materias.....	34
1.3. Duración de un PVC (fase administrativa)	35
1.4. Duración de la fase judicial de aprobación del acuerdo obtenido a través de un PVC	36
1.5. Tribunales que aprobaron el acuerdo	37
1.6. Monto del acuerdo y número de consumidores involucrados.....	37
1.7. Personas que realizaron reserva de derechos	38
1.8. Discusión en sede judicial	39
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE EXPEDIENTES JUDICIALES Y TEMAS DISCUTIDOS EN SEDE JUDICIAL.....	40
1. Análisis de expedientes judiciales de los Procedimientos Voluntarios Colectivos... 40	
1.1. Labor del tribunal en expedientes donde no existió discusión en sede judicial. 40	
1.2. Labor del tribunal en los expedientes en que existió discusión en sede judicial 41	
1.2.1. Discusiones que se dieron en sede judicial.....	41

1.2.1.1.	Tema N°1: Posibilidad de un grupo de consumidores o de una asociación de consumidores de hacerse parte en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC	42
1.2.1.2.	Tema N°2: En el Expediente N°14, se discutió sobre la posibilidad de aplicar la figura del legítimo contradictor en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC	45
1.2.1.3.	Tema N°3: Posibilidad de un grupo de consumidores de solicitar el rechazo del acuerdo y su pretendido efecto erga omnes en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC (discusión sobre el contenido del acuerdo)	48
1.2.1.4.	Tema N°4: En el Expediente N°2, se discutió sobre la posibilidad de solicitar la sustitución de un procedimiento voluntario a uno contencioso, en aplicación de la norma 680 del Código de Procedimiento Civil	52
1.2.1.5.	Tema N°5: En el Expediente N°14, se discutió sobre la posibilidad de impugnar resoluciones a través de recursos que no se encuentran contemplados en el Párrafo 4 de la Ley N° 19.496, dentro de la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC	53
1.2.1.6.	Tema N°6: Posibilidad de aplicar de manera supletoria de las normas del Código de Procedimiento Civil en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC.	55
2.	Propuestas de modificación a la Ley N° 19.496 en base a las cuestiones debatidas en sede judicial	60
CONCLUSIONES		63
BIBLIOGRAFÍA		66
ANEXO: FICHA TÉCNICA DE LOS EXPEDIENTES ESTUDIADOS		68
1.	Análisis Procedimientos Voluntarios Colectivos Cerrados.....	68
1.1.	Año 2021	68
1.1.1.	Expediente N°1: SERNAC con Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.) (Airbnb).....	68
1.1.2.	Expediente N°2: SERNAC con Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A. (ESSAL)	70
1.1.3.	Expediente N°3: SERNAC con Banco Santander.....	73
1.1.4.	Expediente N°4: SERNAC con Empresa Lippi S.A.	76
1.1.5.	Expediente N°5: SERNAC con Weber Stephen Chile SpA.....	79
1.2.	Año 2022	81
1.2.1.	Expediente N°6: SERNAC con Banco Itaú (Airbnb).....	81
1.2.2.	Expediente N°7: SERNAC con Banco Scotiabank (AirBnb)	84
1.2.3.	Expediente N°8: SERNAC con Metlife Chile.....	86
1.2.4.	Expediente N°9: SERNAC con Banco Crédito e Inversiones (Airbnb).....	89
1.2.5.	Expediente N°10: SERNAC con Cannes	91
1.2.6.	Expediente N°11: SERNAC con Puma Chile S.A.	94
1.2.7.	Expediente N°12: SERNAC con Ripley	96

1.3.	Año 2023	99
1.3.1.	Expediente N°13: SERNAC con Banco BICE (cobranza judicial).....	100
1.3.2.	Expediente N°14: SERNAC con Banco Scotiabank	102
2.	Análisis Procedimientos Voluntarios Colectivos En Implementación.....	105
2.1.	Año 2020	105
2.1.1.	Expediente N°15: SERNAC con La Polar Corredores de Seguros e Inversiones LP SA	105
2.2.	Año 2021	108
2.2.1.	Expediente N°16: SERNAC con Banco Estado (Airbnb).....	108
2.2.2.	Expediente N°17: SERNAC con Seguros Generales Suramericana (SURA)....	111
2.2.3.	Expediente N°18: SERNAC con Agencia Briner Corredores de Seguros Ltda. y Créditos e Inversiones y Tarjetas SA	114
2.2.4.	Expediente N°19: SERNAC con Latam Airlines (Tasas de embarque).....	117
2.2.5.	Expediente N°20: SERNAC con Jetsmart Airlines SpA.....	120
2.2.6.	Expediente N°21: SERNAC con Empresas Carozzi S.A. (Master Cat).....	123
2.2.7.	Expediente N°22: SERNAC con Liberty Seguros	127
2.3.	Año 2022	130
2.3.1.	Expediente N°23: SERNAC con Compañía General de Electricidad S.A. (CGE)	130
2.3.2.	Expediente N°24: SERNAC con Sky Airlines S.A. (Tasas de embarque) ..	133
2.3.3.	Expediente N°25: SERNAC con PC Factory S.A.....	136
2.3.4.	Expediente N°26: SERNAC con BCI Seguros Generales	140
2.3.5.	Expediente N°27: SERNAC con Sodimac	143
2.3.6.	Expediente N°28: SERNAC con Aerolíneas Argentinas (Tasas de embarque).	147
2.3.7.	Expediente N°29: SERNAC con Copa Airlines (Tasas de embarque)	151
2.3.8.	Expediente N°30: SERNAC con Avianca (Tasas de embarque)	155
2.3.9.	Expediente N°31: SERNAC con PreUCV	158
2.3.10.	Expediente N°32: SERNAC con Punto Ticket SpA y Lotus Festival SpA (Lollapalooza 2020).....	162
2.3.11.	Expediente N°33: SERNAC con Proa S.A. (Champion Cat)	165
2.4.	Año 2023	169
2.4.1.	Expediente N°34: SERNAC con Banco BCI (cobranza judicial)	169
2.4.2.	Expediente N°35: SERNAC con Ecomsur (Ventas de productos Samsung).....	172
2.4.3.	Expediente N°36: SERNAC con Lotus y Punto Ticket (Lollapalooza).....	175
2.4.4.	Expediente N°37: SERNAC con BCI Seguros Generales S.A. (GPS)	179
2.4.5.	Expediente N°38: SERNAC con Farmacias Salcobrand.....	183
2.4.6.	Expediente N°39: SERNAC con Jetsmart (Tasas de embarque)	186
2.4.7.	Expediente N°40: SERNAC con Zurich Chile Seguros Generales S.A. (Chilena Consolidada) por GPS	190

RESUMEN

La presente memoria tuvo como objetivo realizar un análisis de expedientes administrativos y judiciales de Procedimientos Voluntarios Colectivos (“PVC”), donde el universo de PVC sobre el cual se trabajó fue el siguiente: procedimientos que terminaron en acuerdo, que se encontraban en estado de implementación o cerrados y que fueron sometidos al trámite de aprobación judicial, desde el año 2019 hasta el año 2023. Esto, con el fin de obtener datos estadísticos respecto de los PVC y para mostrar de manera sucinta las discusiones que se dieron en sede judicial.

Para lograr tal cometido, en primer lugar, se realizó una recopilación de datos y se aplicó una pauta de análisis en cada expediente, la cual consideró: proveedores, fechas, duración del procedimiento, materias, mercados, una breve reseña, resumen del acuerdo, cuántas personas realizaron reserva de derechos y la forma en que el tribunal aprobó el acuerdo. Esto, permitió entregar ciertos datos estadísticos y un análisis cuantitativo de los PVC.

En segundo lugar, y en lo que respecta al análisis de expedientes judiciales propiamente tal, este consistió en hacer una recopilación de las distintas discusiones que surgieron en sede judicial, las que fueron analizadas según el tema discutido.

Lo anterior, permitió obtener una visión generalizada de la manera en que nuestros jueces han estado ejerciendo su facultad aprobatoria, concluyendo, a partir de la muestra analizada, que esta ha consistido en una facultad meramente formal. De esta manera, es necesario realizar reformas legislativas respecto a la regulación de los PVC, así como también se debe modificar la manera en que los jueces han aplicado la normativa vigente, para que efectivamente los PVC sean un mecanismo que otorgue una solución expedita, completa y transparente, que resguarde los derechos de los consumidores y los principios en materia de consumidor.

INTRODUCCIÓN

Los procedimientos voluntarios colectivos¹ (en adelante, “PVC”) son procedimientos administrativos que buscan regular extrajudicialmente el proceso de conversaciones entre el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, Sernac o Servicio), las empresas y eventualmente las asociaciones de consumidores, con el fin de llegar a una solución cuando se ha visto afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Esta solución, la cual se plasma a través de un acuerdo, se caracteriza por ser completa, expedita y transparente.

Ahora bien, la importancia de los PVC en materia de consumidor recae en que son un mecanismo alternativo de resolución de conflictos² (Alternative Dispute Resolution o ADR por sus siglas en inglés), los cuales han tenido mayor relevancia en los últimos años como procedimientos que permiten llegar a una solución eficaz sin necesidad de arribar a un juicio. Así, los ADR se presentan como una herramienta útil para superar las desventajas que puede llegar a presentar la litigación ante tribunales, la cual muchas veces resulta costosa y lenta.

Sin embargo, los PVC no solo son relevantes por su naturaleza de ADR, sino también porque se han convertido en uno de los varios mecanismos que tiene el derecho de consumo para hacer frente a la asimetría existente entre proveedor y consumidor. Lo anterior, teniendo en cuenta que, en materia de consumidor, tenemos por un lado a una empresa que celebra contratos en masa, con una real posibilidad de prepararse y asesorarse de manera anticipada ante cualquier reclamación, como también de internalizar los costos de una posible demanda, y, por el otro lado, tenemos a un consumidor débil e inexperto, que frente a una lesión de su derecho se va a ver expuesto a una indefensión, debiendo buscar asesoría de manera rápida y con mayores costos económicos que los que normalmente tendría una empresa.

¹ Los *Procedimientos Voluntarios Colectivos* son mecanismos alternativos de solución de conflictos que se encuentran regulados en la Ley N°19.496, específicamente en el Título IV, Párrafo 4°, artículos 54 H a 54 S.

² Los “Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos” buscan constituirse en herramientas que funcionan tanto dentro como fuera del mismo aparato jurisdiccional, y que suplen o complementan el método tradicional heterocompositivo, colaborando y proporcionando soluciones en áreas que o no pueden ser satisfechas por la justicia ordinaria o tradicional, o bien porque entregan respuestas eficientes y eficaces, ya sea por una mayor efectividad en tiempo, costo, funcionamiento, disponibilidad o por mera preferencia de los particulares, en aquellos ámbitos en los cuales pueden ser utilizados. Su objetivo es proporcionarles a las personas un fin a sus conflictos, con el objetivo de tener una existencia pacífica y tranquila en la sociedad. [Fernández, M.A. (2013) *Avenencia o ADRIurgium*, Madrid, Editorial Tirant Lo Blanche, Madrid, p. 565.]

Si bien el consumidor siempre puede recurrir a la vía judicial para hacer valer sus derechos, este camino muchas veces llega a ser insatisfactorio para él, sobre todo cuando estamos enmarcados dentro de la afectación de intereses colectivos o difusos. Esto último debido a que existe un costo de transacción elevado para los consumidores cuando estos recurren individualmente a tribunales para hacer valer sus derechos, por lo que se podría decir que los procesos judiciales no son, por lo general, adecuados para solventar controversias, en especial en casos de escasa cuantía económica³. Por lo tanto, el consumidor no hará valer su derecho cuando compruebe que son mayores los costos totales del proceso que su interés en el pleito⁴.

De esta manera, los PVC vienen a ser un mecanismo para restaurar el equilibrio entre consumidor y proveedor, otorgando soluciones a consumidores en casos donde no existen verdaderos incentivos para recurrir judicialmente, como son los casos de escasa cuantía económica donde se ve afectado un interés colectivo o difuso.

Además, los PVC son un método de solución de conflictos que permite que tanto consumidor como proveedor obtengan beneficios⁵, ya que el consumidor obtendrá el respeto de su derecho y posiblemente una indemnización, mientras que el proveedor gana la confianza del consumidor. La flexibilidad de este tipo de procedimiento permite a su vez llegar a soluciones más eficaces y que se ajusten de mejor forma a cada caso, pudiendo aportar beneficios no solo a aquellos consumidores afectados, sino también a los consumidores potencialmente afectados y que no necesariamente se encontraron involucrados en un PVC en particular.

Dicho esto, y teniendo en cuenta la importancia de los PVC en el panorama actual del derecho de consumo chileno, el presente proyecto busca realizar un análisis de expedientes judiciales de los procedimientos voluntarios colectivos que se han llevado a cabo desde la implementación de estos, es decir, desde el año 2019 hasta el año 2023. Se debe tener en cuenta que se excluirán de este análisis los PVC que se encuentren en estado fallido o fracasado, ya que solo se considerarán los PVC que hayan tenido como producto un acuerdo y su posterior aprobación por parte del tribunal.

³ Marín López, M. J. (2007). *Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos*. Recuperado de <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/ARBITRAJE/16.pdf>. [consulta: 03 de enero de 2023]

⁴ Ibid.

⁵ Morales, M.E., Walker, N. (2020). *Resolución alternativa de conflictos ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)*. [en línea] *Vniversitas*, vol. 69, 2020. Recuperado de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/VJ/69%20\(2020\)/82563265018/#ref14](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/VJ/69%20(2020)/82563265018/#ref14) [consulta: 05 de enero de 2023]

En cuanto a su estructura, la tesis se divide en cuatro partes. Un primer capítulo, que tiene como fin servir de marco teórico sobre cuestiones básicas relativas a la regulación de los PVC en la Ley N° 19.496⁶. Un segundo capítulo, que tiene como fin exponer cuál es la metodología de trabajo y realizar una recopilación de datos, aplicando una pauta de análisis a todos los PVC que hayan terminado en acuerdo desde el año 2019 hasta el año 2023, que se encuentren en estado de cerrados o en implementación, y cuyo acuerdo haya sido aprobado por el tribunal. Esto, con el fin de obtener una “ficha técnica” de cada expediente, la cual se acompaña en el Anexo de este trabajo. Luego, una vez obtenidos los datos, en el Capítulo III se realiza un análisis cuantitativo de los expedientes estudiados, obteniendo diversos datos relevantes respecto de estos, tales como cuál es la duración promedio de un PVC, cuáles son las materias más tratadas, qué mercados son los que han estado involucrados en este tipo de procedimientos, entre otros. Finalmente, el Capítulo IV busca analizar los expedientes judiciales y cuáles fueron las cuestiones debatidas en sede judicial, desarrollándose el análisis según el tema discutido, para así obtener las conclusiones que se detallan al final.

⁶ Chile. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. *Ley N.º 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*. Santiago, Chile, 7 de marzo de 1997. En adelante “LPC” o Ley N°19.496.

CAPÍTULO I: CUESTIONES PREVIAS RESPECTO A LOS PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS

1. Antecedentes de los PVC: las mediaciones colectivas y Ley de Fortalecimiento del Sernac

El año 2018 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.080⁷, la cual tuvo como objetivo modificar la LPC y reformar el Sernac, otorgándole nuevas facultades para proteger de mejor manera los derechos de los consumidores.

Una de las novedades que incorporó la nueva ley fue la creación de los PVC, ya que, con anterioridad a estos, el Sernac en la práctica realizaba las denominadas “mediaciones colectivas”⁸. Sin embargo, tanto las mediaciones colectivas como la facultad del Sernac para llevarlas a cabo, no se encontraban reguladas expresamente en la LPC, sino que más bien surgieron de una interpretación realizada por la Contraloría General de la República, fundándose en la facultad más amplia que tiene el Servicio de velar por la protección de los derechos de los consumidores, lo cual incluía el resguardo de sus intereses colectivos o difusos⁹. De esta manera, frente a los cuestionamientos realizados por los proveedores - consistentes en que el Sernac carecía de las facultades para desarrollar dichos procesos- la Contraloría General de la República decidió reconocer y darle validez a la facultad del Sernac para llevar a cabo las mediaciones colectivas, en base a los artículos 57 y 58 de la Ley N° 19.496.

⁷ Chile. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 2018. *Ley N°21.081, que modifica Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores*, conocida públicamente como “Ley de Fortalecimiento del Sernac”. Santiago, Chile, 13 de septiembre de 2018.

⁸ Si bien no contaban con consagración legal, esta era la manera en que se les denominaba en la práctica, aunque se discute si consistían verdaderamente en mediaciones. Así, para los profesores Rodrigo Momberg y María Elisa Morales, las mediaciones colectivas no constituyen propiamente una mediación, sino más bien una negociación, ya que una mediación requiere de un tercero imparcial que la guíe y que eventualmente proponga bases de un acuerdo, no cumpliendo el Sernac con este requisito de ser un “tercero imparcial”. Morales, M.E., Walker, N. (2020), *Ibid.*, Pág. 18.

⁹ Chile, Contraloría General de la República (2014). *Dictamen 94.206*. Aplica dictamen 71055/2013. Santiago, Chile, 04 de diciembre de 2014. [Link consulta: <https://www.contraloria.cl/LegisJuri/DictamenesGeneralesMunicipales.nsf/FormImpresionDictamen?OpenForm&UNID=46361CAF8226F35C84257DAA004CC7E3>]

Así, con la modificación que realizó la Ley N° 21.081, los PVC pasaron a ser la consagración legal de las mediaciones colectivas, siendo estas últimas reemplazadas por un “Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”, el cual se encuentra en su totalidad regulado en el Título IV, Párrafo 4°, artículos 54 H a 54 S de la LPDC.

Cabe señalar que, si bien en la actualidad el Sernac solo puede llevar a cabo procedimientos voluntarios colectivos, lo anterior no obsta a que se sigan conociendo mediaciones colectivas en el caso de que estas hayan sido iniciadas antes de la entrada en vigencia de la ley N°21.081.

Ahora bien, en cuanto a las mediaciones colectivas en sí, estas consistían en una herramienta pre judicial que buscaba solucionar un problema de consumo colectivo o masivo a través de una instancia voluntaria para la empresa, en beneficio de todos los afectados¹⁰. El propio Sernac se refirió a ellas como un procedimiento voluntario que tiene *“el propósito de dar a conocer e informar a los proveedores respecto de situaciones de incumplimiento a la Ley N°19.496 (...) a fin de que estos 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”*¹¹. A pesar de no encontrarse expresamente reguladas, el Servicio creó para estas un procedimiento dividido en varias etapas, el cual se puede encontrar en la página web¹².

Las mediaciones colectivas y los PVC (como se verá más adelante) comparten un mismo objetivo, el cual es servir como mecanismo alternativo de solución de conflictos que contribuyen a la desjudicialización, con el fin de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores afectados. Sin embargo, se deben destacar algunas diferencias importantes, en virtud de las modificaciones que incorporó la ley N°21.081, al regular expresamente los PVC.

Respecto al inicio del procedimiento, las mediaciones colectivas se iniciaban a través de una comunicación que el Servicio realizaba al proveedor, una vez que tomaba conocimiento de

¹⁰ Véase también “mediaciones colectivas” en página web del Sernac

¹¹ Chile, Servicio Nacional del Consumidor. (2016). *Solicitud de Información N° AH009T0000102*. 20 de enero de 2016.

¹²Véase, para estos efectos, la página: <https://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/mediaciones-colectivas/>

las situaciones presuntamente infractoras de los derechos de los consumidores, ya sea a través de denuncias de los consumidores o a través del resultado de acciones efectuadas por el Servicio de acuerdo con su planificación estratégica de intervención de mercados¹³. En la actualidad, los PVC permiten que el procedimiento se pueda iniciar por el Sernac de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores.

En cuanto al plazo, las mediaciones colectivas no contaban con un plazo determinado, debido a su falta de regulación legal. En los procedimientos voluntarios colectivos, por su parte, se establece expresamente una duración máxima de tres meses, prorrogables por tres meses más. De esta forma, la regulación expresa de un plazo, otorga un mayor grado de seguridad en cuanto a los efectos que producen estos procedimientos, como también se condice con la idea de encontrar una solución *expedita* del problema.

Cabe destacar además que la Ley de fortalecimiento del Sernac incorporó cuestiones que no contemplaban las mediaciones colectivas, tales como los principios básicos que regulan el PVC, los requisitos que debe contemplar la resolución que establezca los términos del acuerdo y la suspensión del plazo de prescripción de las denuncias y acciones durante el periodo que va entre el inicio y el término del PVC. Además, el art. 54 LPDC establece que, una vez iniciado el procedimiento y mientras se encuentre en tramitación, ni el Sernac ni quienes se encuentren legitimados para ello podrán ejercer acciones colectivas respecto de los mismos hechos.

Asimismo, se incorporaron mecanismos de participación ciudadana, para recibir observaciones al procedimiento y sugerencias de ajuste a la propuesta final de la empresa. De esta forma, se puede observar una mayor preocupación de establecer garantías para los proveedores y asegurar los derechos de los consumidores. A modo de ejemplo, el actual art. 54 P inciso cuarto LPDC señala que “*la solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*”, lo que significa que no se declara la responsabilidad contravencional del proveedor en la resolución en la que consta el acuerdo. Así, en caso de que un consumidor desee realizar su reserva de derechos,

¹³ Morales, M.E. y Momberg, R. (2022), *Ibid.*, Pág. 18.

estos no podrán invocar la resolución dictada en el PVC como antecedente para acreditar la existencia de la infracción, por lo que deberán probarla¹⁴.

Por último, en caso de existir un cierre favorable respecto a la mediación colectiva, el Sernac solicitaba al proveedor la verificación del cumplimiento del acuerdo, por ejemplo, a través de auditorías ejecutadas por terceros¹⁵. En cambio, los PVC, además de contar con mecanismos de verificación como las auditorías ejecutadas por terceros, permiten que la resolución del Sernac que contenga el acuerdo pueda producir efecto erga omnes si es aprobado por el juez de letras. También, como se mencionó, se establece que los consumidores que no están conformes con la solución alcanzada puedan efectuar reserva de sus acciones individuales.

Como se puede ver, la reforma que trajo consigo la Ley de fortalecimiento del Sernac fue imprescindible para la protección de los derechos colectivos de los consumidores, al eliminar uno de los principales problemas que traían consigo las mediaciones colectivas: la poca certeza jurídica. Si bien las mediaciones colectivas resultaron ser en su momento un mecanismo eficaz, particularmente, en el ámbito del control de cláusulas abusivas¹⁶, su reemplazo por los PVC se justificó en la necesidad de regular expresamente un mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivo, a través de un procedimiento que otorgue mayor seguridad y garantías a sus partícipes.

La incertidumbre que se generaba para consumidores, proveedores y demás órganos estatales, podía llegar a generar múltiples problemas, entre ellos superposiciones o incluso contradicciones entre los órganos estatales, afectando el principio de coordinación administrativa. Así, a modo de ejemplo, con la regulación de los PVC se logra vencer el problema relativo a la prescripción, pues se establece expresamente la suspensión del plazo de prescripción de las denuncias y acciones a favor de los consumidores establecidas en la LPDC durante el tiempo que dure el procedimiento.

¹⁴ Aguirrezabal Grünstein, M., Celedón Baeza, A., Contardo González, J. I., Carrasco Poblete, J., Durán Nicomán, C., Fernández Ortega, F., Martabit Sagredo, M. J., Molinari Valdés, A., Muñoz Schiattino, S. (2019). *Ley de fortalecimiento al SERNAC: cambios, preguntas y desafíos. A tres meses de su entrada en vigencia*. [en línea]. Academia de Derecho y Consumo, Fundación Fernando Fueyo Laneri. Recuperado de: <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2019/01/2.-Stella-Mu%C3%B1oz.pdf> [consulta: 04 de enero de 2023]

¹⁵ Morales, M.E. y Momberg, R. (2022), *Ibid.*, Pág. 18.

¹⁶ *Ibid.*, Pág. 19

A su vez, se puede apreciar una mayor preocupación por otorgar garantías a los proveedores, como también de proteger los derechos de los consumidores -a través de incorporación de mecanismos de participación y de reserva de derechos-¹⁷. Finalmente, cabe destacar la regulación que se incorporó respecto al acuerdo, el cual puede tener efecto erga omnes y surtir los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, lo cual se analizará más adelante.

2. Regulación del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores en la Ley N° 19.496

Como se mencionó, los PVC se encuentran regulados en la Ley N°19.496, específicamente en el Título IV, Párrafo 4°, artículos 54 H a 54 S.

Estos se caracterizan por ser un procedimiento administrativo especial a cargo de una subdirección independiente y especializada dentro del Sernac, cuyo fin es cautelar el interés colectivo o difuso de los consumidores. En cuanto a su naturaleza, los PVC constituyen verdaderos mecanismos autocompositivos, pero también son “de carácter pseudojudicial, en cuanto requiere de una instancia judicial para otorgarle efecto erga omnes”¹⁸.

Debe también tenerse presente para estos efectos las definiciones de acción de interés colectivo y difuso que la LPC establece. El artículo 50 inciso 5° de la LPC, señala que “*se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto de determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual*”, luego agrega que “*son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos*”. Así, nos encontramos ante un interés colectivo si los miembros del grupo son determinados o determinables, y ante un interés difuso si se trata de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

¹⁷ Así, como ocurrió en el caso de CMPC (papel tissue), las asociaciones de consumidores se habían quejado de que se habrían sostenido reuniones entre el Sernac y CMPC sin invitarlos a ellos

¹⁸ Del Villar, Lucas. (2021). *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el derecho del consumo*. Santiago, Thomson Reuters, pág. 23

Si bien esta distinción entre interés colectivo o difuso no es determinante a la hora de habilitar el inicio de un PVC, sí resulta importante para ciertos aspectos, por ejemplo, en cuanto a la determinación de las eventuales reparaciones e indemnizaciones que se incluyan en el acuerdo¹⁹.

Por otro lado, existe discusión respecto a si se trata de un procedimiento de carácter preventivo o de un verdadero ADR, ya que en ciertas oportunidades la norma se refiere a conductas que *puedan* afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores y usuarios y en otras supone la existencia de una *afectación* de dicho interés²⁰. Así, el art. 54 H establece 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”, y en el mismo sentido encontramos otras normas, como por ejemplo, el artículo 54 H inciso 2º, dispone que la resolución conforme a la cual se iniciará el procedimiento indicará la “*posible afectación* del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas”. Por el contrario, otros artículos como el art. 54 P, al referirse sobre los requisitos mínimos que debe contener el acuerdo, se refiere al “cese de la conducta que *pudiere haber afectado* el interés colectivo o difuso de los consumidores”.

Sin embargo, el artículo 54 H inciso 4º prohíbe al Sernac y a los demás legitimados ejercer acciones colectivas en sede judicial respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento se encuentre en trámite, y el artículo 54 M faculta al mismo Servicio para solicitar los antecedentes necesarios, “especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones para los consumidores”, expresiones que suponen afectaciones concretas de intereses²¹.

¹⁹ Morales, M.E. y Momberg, R. (2022), *Ibid.*, Pág. 52.

²⁰ Aguirrezábal, Maite (2018). *Análisis crítico del procedimiento voluntario introducido en la ley chilena de protección de consumidores y usuarios como mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivos*. [en línea] Rev. Derecho. 2018, n.18, pp.45-71. ISSN 1510-3714. Recuperado de <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1613> [consulta: 04 de enero de 2023]

²¹ *Ibid.*

2.1 Principios y objetivos de los PVC

Como se indicó, y en referencia al análisis de la historia de la ley de los PVC, se puede concluir que la finalidad de su institucionalización fue la de establecer un mecanismo formal regulado expresamente, tanto en su procedimiento como en los efectos principales, para que así el Servicio pudiese contar con una herramienta autocompositiva de solución efectiva de conflictos que afectasen el interés colectivo o difuso.

Esta idea es la que queda plasmada en el artículo 54 H LPC, al establecer los objetivos de los procedimientos voluntarios colectivos:

“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”

El mismo artículo se encarga de establecer cuáles son los principios que regulan estos procedimientos: *indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y debido proceso*. La ley no especifica a qué se refiere cada uno de estos principios, ya que solamente los menciona. Sin embargo, el Reglamento respectivo en su artículo 1 inciso 2° define a qué se refiere cada uno de ellos²².

Se ha dicho que, como la Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativo que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado rige supletoriamente, debe entenderse que son también principios que informan los PVC: la escrituración, la gratuidad, la celeridad, la conclusividad, la contradictoriedad, la imparcialidad, la abstención, la no formalización, la inexcusabilidad y la impugnabilidad²³.

²² Para más, ver el Decreto N°56 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. Diario Oficial, 05 de febrero de 2021.

²³ Morales, M.E. y Momberg, R. (2022), *Ibid.*, Pág. 42.

2.2 Procedimiento: etapas de un PVC

Dentro de un PVC se pueden distinguir las siguientes etapas: (i) Inicio; (ii) Apertura del PVC; (iii) Empresa acepta o rechaza participar del PVC; (iv) Audiencias; (v) Acuerdo; (vi) Aprobación de tribunal; (vii) Implementación; (viii) Cierre.

Cabe mencionar que las últimas cuatro etapas son eventuales, ya que puede ocurrir que no se arribe a un acuerdo, dándose entonces por fallido el PVC, o bien, habiendo arribado a un acuerdo, no necesariamente se va a requerir la aprobación del tribunal o el tribunal puede rechazar su aprobación.

De esta forma, el artículo 54 H LPDC señala que el PVC 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. Dicha resolución tiene que ser notificada al proveedor y debe contener los antecedentes que fundamentan la posible afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y las normas potencialmente infringidas, además de informar al proveedor y a la asociación de consumidores acerca del carácter voluntario del procedimiento, los hechos que le dan origen y su finalidad.

En caso de que el procedimiento se haya iniciado por denuncia de una asociación de consumidores, la resolución que de inicio deberá ordenar la participación de esta, salvo que la respectiva asociación se haya manifestado en contra de su inclusión en el procedimiento.

Así, es necesario señalar que, en virtud del artículo 54 H, la ley reconoce exclusivamente al Sernac capacidad y legitimación para iniciar un PVC, otorgando a las asociaciones de consumidores un rol de denunciante o interviniente en el proceso ya iniciado.

Una vez notificada la resolución que dé inicio al procedimiento, el proveedor tendrá un plazo de cinco días, prorrogable por cinco días más, para manifestar por escrito al Servicio su voluntad de participar en este. 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. Ahora bien, en caso de que

el proveedor acepte someterse al PVC, dicha manifestación deberá ser informada en el sitio web del Sernac en un plazo de cinco días desde que ella hubiere tenido lugar.²⁴

Iniciado el PVC, deberá dejarse constancia de todas las actuaciones que se verifiquen en el expediente, el cual puede ser escrito o electrónico. Conforme a la finalidad de transparencia y el principio de publicidad, los antecedentes de los PVC son de acceso público, salvo los casos en que pueden ser decretados bajo reserva.

Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines, sin que se sancione al proveedor en caso de negativa en la entrega de estos. Si el procedimiento termina por falta de acuerdo o por haber ejercido el Servicio su derecho a no perseverar, este no podrá presentar en juicio los instrumentos requeridos y que hayan sido entregados por el proveedor en respuesta a la solicitud, a menos de que haya tenido acceso a ellos por otro medio.

Asimismo, durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores y consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes, pudiendo además sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, siempre que sea de manera justificada y dentro del plazo de cinco días desde la publicación de la manifestación por la que el proveedor acepta someterse al procedimiento en el sitio web del Sernac.

La etapa de audiencias se encuentra regulada en el art. 54 Ñ LPC, donde se establece que la comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir. Si este apoderado no cuenta con facultades suficientes, el Servicio deberá citar a una nueva audiencia dentro del 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.

Cabe señalar que tanto el proveedor como el Sernac pueden en cualquier momento expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento, debiendo ser obligatorio para el caso del Sernac tener que fundamentar su decisión. Si en dicha nueva audiencia no se subsanare la

²⁴ Art. 54 L de la Ley N°19.496.

situación, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.

En cuanto al plazo, cabe recordar que uno de los objetivos que tienen los PVC es encontrar una solución *expedita*, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con el principio de economía procesal. De esta manera, el art. 54 J señala que el PVC puede tener un plazo máximo de duración de tres meses, contado a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio. Este plazo puede ser prorrogado una sola vez, por tres meses más, de oficio o a solicitud del proveedor, siempre que exista resolución fundada en la que se justifique la existencia de una negociación avanzada o por la necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes o para el análisis de las propuestas formuladas.

Si dentro del plazo original o prorrogado no se llega a un acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término. Ahora bien, en caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de este y las obligaciones que asume cada una de las partes, cuyo contenido está regulado en el artículo 54 P.

Así, a modo de resumen, un PVC puede terminar por tres causales, según lo establece el artículo 16 del Reglamento respectivo, el cual distingue entre término favorable, fracasado y fallido. *Término favorable* es aquel que concluye mediante resolución que contempla el acuerdo suscrito entre el Sernac, el proveedor y las demás partes, si fuere el caso. Este acuerdo puede producir efecto erga omnes, según si está o no aprobado judicialmente. *Término fracasado* es aquel que concluye por alguna de las siguientes circunstancias: a) por el cumplimiento del plazo del procedimiento, original o prorrogado, sin que exista acuerdo, o b) en aquellos casos en que el Servicio de manera fundada, o el proveedor involucrado, hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento. *Término fallido* es aquel que concluye en caso de que: a) el proveedor, habiendo sido notificado, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento; b) cuando el apoderado del proveedor no haya subsanado en la audiencia correspondiente su falta de facultades suficientes para transigir; o c) cuando el proveedor no haya cumplido con la entrega de los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, y así sea determinado por el Sernac.

Finalmente, como adelantábamos antes, se deben tener en cuenta las garantías que incorporó la ley de fortalecimiento del Sernac respecto de este procedimiento, ya que la LPC en su art. 54 H señala que ninguno de los legitimados para ejercer acciones colectivas, podrán iniciar procedimientos judiciales respecto de los mismos hechos mientras el PVC se encuentre en tramitación, regulando así una posible situación de litispendencia. También se establece la suspensión del plazo de prescripción de las denuncias y acciones durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio al procedimiento, y la notificación de la resolución de término. Por último, se regula la reserva de antecedentes por parte del Servicio en el artículo 54 O, donde se señala que, a solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva respecto de terceros ajenos al procedimiento, de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular.

2.3 Acuerdo en los PVC: requisitos

En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución al efecto. El artículo 54 P se encarga de establecer los requisitos que debe contener el acuerdo, al señalar que este acuerdo, además de contener los términos y obligaciones que asume cada una de las partes, debe 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*

Lo anterior se condice con uno de los objetivos de los PVC: la solución *completa*, lo cual implica que el acuerdo que se suscriba logre abarcar, de manera amplia, todos los aspectos del asunto. Agrega dicho artículo lo siguiente: *“La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, 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”*

Continúa el artículo mencionando que *“La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción”*, por lo tanto, no cabe hablar de infracción a la LPC en caso de un PVC exitoso.

Finalmente, el artículo dispone *“Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B”*. Es decir, el PVC que contemple la entrega de sumas de dinero deberá *“establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor”*.

2.4 Facultad judicial de aprobación: requisitos

Los profesores Rodrigo Momberg y María Elisa Morales mencionan tres requisitos que debe cumplir el acuerdo para que este tenga efecto erga omnes, a saber:

- 1) Que el acuerdo sea aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor;
- 2) Que se publique un extracto de la Resolución del Sernac donde consta el acuerdo, en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que ha aprobado el acuerdo;

3) Que la resolución judicial que aprobó el efecto erga omnes del acuerdo se encuentre ejecutoriada²⁵

En virtud de lo establecido en el art. 54 Q LPDC, para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Sernac produzca efecto *erga omnes*, este deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. Además, 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.

En cuanto a la homologación que hace el tribunal, esta consiste en una actividad por la que el juez da firmeza a ciertos actos de las partes, a través de un examen de cumplimiento de sus condiciones extrínsecas e intrínsecas²⁶. Así, en materia civil, el Código de Procedimiento Civil no exige este requisito, sin embargo, resulta una exigencia recomendable a propósito de los procedimientos colectivos, en atención a la especial naturaleza de estos últimos y a la excepcional situación de que el acuerdo afectará a personas que no han intervenido en su materialización ni han sido partes en el proceso²⁷.

Ahora bien, respecto a la facultad judicial de aprobación, la LPC señala que el tribunal solo puede rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso 2° del art. 54 P LPC, a lo cual debe sumarse la conformidad con el inciso final del artículo 53 B, cuando el acuerdo contemple la entrega de sumas de dinero.

Se ha sostenido que este procedimiento de aprobación judicial tiene naturaleza de no contencioso, siendo su único objeto dotar de efecto erga omnes al acuerdo contenido en la resolución administrativa del Sernac²⁸. Lo anterior, se corrobora con la forma en que la ley estableció que debe ser resuelta la aprobación por el tribunal: de plano.

En cuanto a esto último, se puede observar un desafío para los jueces de letras en lo civil en cuanto a su facultad de revisión judicial, ya que, si bien el examen que debe efectuar el tribunal es uno de carácter meramente formal, muchas veces estos acuerdos colectivos

²⁵ Morales, M.E. y Momberg, R. (2022), *Ibid.*, Pág. 81-83.

²⁶ Aguirrezábal, Maite (2018). *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Fuentes, C. (2019). *De la mediación colectiva al procedimiento voluntario colectivo. Litigación en materia de consumidores*. Santiago, Legal Publishing Chile. Disponible en: Thomson Reuters Proview

requieren de precisiones no solo de carácter jurídico, sino también de carácter económico²⁹, o bien los requisitos señalados en el artículo 54 P no se refieren únicamente a aspectos formales. Así, por ejemplo, un requisito que podría resultar difícil de analizar es el que guarda relación con la forma en 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.

En este sentido, la Corte Suprema en el informe al Proyecto de Ley correspondiente al oficio 129-2017³⁰, señaló lo siguiente: *“Si bien parece razonable que el tribunal no entre en la calificación de las circunstancias particulares que las partes han acordado, no es menos cierto que los tribunales y las resoluciones que estos dicten, no pueden avalar conductas que vulneren las garantías mínimas establecidas por la Constitución y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos o disposiciones de orden público. De esta manera, más allá del mero análisis formal sobre la existencia de los requisitos identificados en el artículo 54 P, el tribunal a quien corresponda el análisis de los acuerdos, debería tener las facultades para analizar dichos aspectos”*.

A partir de esto, se puede inferir que la facultad del tribunal para analizar aspectos del acuerdo puede en algunos casos ir más allá del análisis de los requisitos formales del artículo 54 P.

Lo anterior permite concluir que el rol del juez en la materialización del acuerdo se torna fundamental, ya que tal como indica la profesora Maite Aguirrezábal, *“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”*³¹.

²⁹ Morales, M.E., Walker, N. (2020), Ibid.

³⁰ Chile, Oficio 129-2017 de 16 de agosto de 2017, Informe de la Corte Suprema de Chile al Proyecto de Ley Boletín n.º 9.369-03, cuya tramitación derivó en la dictación de la Ley n.º 21.081, Diario Oficial 13 de julio de 2018

³¹ Aguirrezábal, M. (2018). Ibid.

De esta manera, se torna necesario encontrar un “equilibrio” entre las concesiones formuladas y los beneficios obtenidos por el acuerdo, procurando inferir si los miembros ausentes del grupo hubieran razonablemente aceptado los términos de la transacción³², como una forma de justificar la fuerza expansiva que tienen estos acuerdos respecto de partes que no fueron parte en su celebración.

Esto se complejiza si se tiene en cuenta que el tribunal deberá fallar de plano, lo cual implica que el acuerdo debe ser autosuficiente, en el sentido de que el tribunal debe evaluarlo sin tener que recurrir a otros antecedentes, como también significa que ni las partes ni terceros interesados podrán complementar el acuerdo contenido en la resolución, ni tampoco el tribunal podrá solicitar antecedentes adicionales³³.

Por otro lado, en cuanto al efecto concreto que produce el acuerdo, este se especifica en el artículo 54 Q inciso 3° LPC, estableciendo que el acuerdo tendrá el valor de una transacción extrajudicial: *“una vez ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el acuerdo y efectuadas las publicaciones respectivas que indica el proyecto, 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”*.

Con esta norma, se logra, por un lado, dar seguridad jurídica a los proveedores que se someten a un PVC, ya que el acuerdo evita la interposición de acciones futuras en su contra, basadas en los mismos hechos, y por el otro lado, permite que los consumidores que no vieron satisfecho sus intereses a través del acuerdo, se puedan restar, a través de la reserva de derechos.

Agrega el antedicho artículo *“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*

³²Ibid.

³³ Morales, M.E. y Momberg, R. (2022), Ibid., Pág. 83

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”. Lo anterior, teniendo en cuenta uno de los objetivos de los PVC, que es la solución *transparente*, lo cual implica que el acuerdo debe sujetarse a condiciones de publicidad, las cuales permitan a las partes y a terceros tomar conocimiento oportuno y efectivo del mismo.

Continúa el referido artículo con lo siguiente: *“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”.

2.5 Recursos procedentes

Tal como se expuso, el artículo 54 Q de la LPC establece: *“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**”*

Como se puede ver, la ley es bastante limitada a la hora de regular los recursos, señalando al respecto que sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el efecto erga omnes. Así, omite pronunciarse qué régimen de recurso aplicaría contra la resolución que aprueba el efecto erga omnes, existiendo un vacío legal en este sentido.

Con todo, como la aprobación judicial tiene naturaleza a una gestión no contenciosa -al establecer la LPC su resolución será de plano y por no existir realmente controversia a este respecto- sería posible argumentar que la cosa juzgada que podría operar se asemejaría a la

regulada en el Libro IV, título I del Código de Procedimiento Civil en aplicación del artículo 821, permitiendo que el juez civil que originalmente rechazó el efecto pueda volver sobre la materia y revocar la resolución de rechazo³⁴. Sin embargo, para ello, sería necesario que el Sernac y proveedor acrediten que hayan variado las circunstancias presentes al tiempo de la dictación de la sentencia original, tal como lo exige el artículo 821 CPC.

Asimismo, y en cuanto al régimen de recursos que se aplicaría en contra la resolución que aprueba el efecto erga omnes, el cual no se encuentra regulado, una forma de suplir este vacío legal es a través de la aplicación supletoria de las normas del Código de Procedimiento Civil, lo cual permitiría que exista un mecanismo de impugnación en contra de la resolución que aprueba el acuerdo. De lo contrario, los consumidores afectados y las asociaciones de consumidores se verían privadas de un medio para impugnar una resolución que les afecta a través del efecto expansivo que tiene el efecto erga omnes, viendo limitado su derecho a defensa, viendo vulnerada su garantía al debido proceso (artículo 19 N°3 inciso 5 CPR) y derecho a defensa (artículo 19 N°3 inciso 2).

³⁴ Fuentes, C. (2019). Ibid.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE TRABAJO Y RECOPIACIÓN DE DATOS

1. Pauta de análisis

El análisis de los Procedimientos Voluntarios Colectivos se guiará por la siguiente pauta, la cual, por un lado, busca realizar un *análisis cuantitativo* de los casos, esto es, un análisis que contenga la individualización de la causa, duración del procedimiento, fechas relevantes, la materia, una breve reseña, un resumen del acuerdo, entre otras cuestiones relevantes para caso. Por otro lado, se busca también realizar un *análisis cualitativo* del procedimiento, en caso de que existan cuestiones debatidas en el procedimiento específico, donde se pretende profundizar acerca de la discusión que existió en sede judicial, cuál fue la posición de las partes, lo considerado por el tribunal y lo resuelto por este mismo en cada una de las instancias, si existieron recursos o no, entre otros elementos.

De esta manera, cada PVC se guiará por la siguiente pauta de análisis:

1. Información de la causa	
Resolución Exenta que da inicio al PVC	
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	
Fechas	Inicio PVC
	Acuerdo
	Inicio procedimiento judicial
	Resolución que aprueba acuerdo
Duración PVC	
Duración fase judicial	
Proveedor	
Mercado	
Materia	
Breve reseña	
Link de acceso	
Resumen del acuerdo	

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez
3. Número de personas que realizaron reserva de derechos
4. Cuestiones debatidas en sede judicial

2. Universo de los Procedimientos Voluntarios Colectivos objeto de este trabajo

Por otro lado, el universo sobre el que se trabajará será el siguiente: **procedimientos voluntarios colectivos que terminaron en acuerdo, que hayan sido sometidos a aprobación judicial y que se encuentren en estado de implementación o cerrados, desde el año 2019 hasta el año 2023.** Se debe tener en consideración que, desde la entrada en vigencia de la ley que regula los PVC hasta el mes de diciembre de 2023, se han tramitado un total de 73 Procedimientos Voluntarios Colectivos, cifra que incluye procedimientos favorables o fallidos, en estado de implementación, cerrados o en proceso. Sin perjuicio de lo anterior, en este trabajo sólo se analizarán **40** de ellos, los cuales precisamente cumplen con los requisitos anteriormente descritos, siendo de especial relevancia la aprobación judicial como requisito esencial para formar parte del grupo de PVC analizado.

Para lo anterior, cumplen con los mencionados requisitos los siguientes PVC:

- 1) SERNAC con Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.) (Airbnb): cerrado, año 2021
- 2) SERNAC con Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A. (ESSAL): cerrado, año 2021
- 3) SERNAC con Banco Santander: cerrado, año 2021
- 4) SERNAC con Empresa Lippi S.A.: cerrado, año 2021
- 5) SERNAC con Weber Stephen Chile SpA: cerrado, año 2021
- 6) SERNAC con Banco Itaú (Airbnb): cerrado, año 2022
- 7) SERNAC con Banco Scotiabank (AirBnb): cerrado, año 2022
- 8) SERNAC con Metlife Chile: cerrado, año 2022
- 9) SERNAC con Banco Crédito e Inversiones (Airbnb): cerrado, año 2022

- 10) SERNAC con Cannes: cerrado, año 2022
- 11) SERNAC con Puma Chile S.A.: cerrado, año 2022
- 12) SERNAC con Ripley: cerrado, año 2022
- 13) SERNAC con Banco BICE (cobranza judicial): cerrado, año 2023
- 14) SERNAC con Banco Scotiabank: cerrado, año 2023
- 15) SERNAC con La Polar Corredores de Seguros e Inversiones LP SA: en implementación, año 2020
- 16) SERNAC con Banco Estado (Airbnb): en implementación, año 2021
- 17) SERNAC con Seguros Generales Suramericana (SURA): en implementación, año 2021
- 18) SERNAC con Agencia Briner Corredores de Seguros Ltda. y Créditos e Inversiones y Tarjetas SA: en implementación, año 2021
- 19) SERNAC con Latam Airlines (Tasas de embarque): en implementación, año 2021
- 20) SERNAC con Jetsmart Airlines SpA: en implementación, año 2021
- 21) SERNAC con Empresas Carozzi S.A. (Master Cat): en implementación, año 2021
- 22) SERNAC con Liberty Seguros: en implementación, año 2021
- 23) SERNAC con Compañía General de Electricidad S.A.: en implementación, año 2022
- 24) SERNAC con Sky Airlines S.A. (Tasas de embarque): en implementación, año 2022
- 25) SERNAC con PC Factory S.A.: en implementación, año 2022
- 26) SERNAC con BCI Seguros Generales: en implementación, año 2022
- 27) SERNAC con Sodimac: en implementación, año 2022
- 28) SERNAC con Aerolíneas Argentinas (Tasas de embarque): en implementación, 2022
- 29) SERNAC con Copa Airlines (Tasas de embarque): en implementación, año 2022
- 30) SERNAC con Avianca (Tasas de embarque): en implementación, año 2022
- 31) SERNAC con PreUCV: en implementación, año 2022
- 32) SERNAC con Punto Ticket SpA y Lotus Festival SpA (Lollapalooza 2020): en implementación, año 2022
- 33) SERNAC con Proa S.A. (Champion Cat): en implementación, año 2022
- 34) SERNAC con Banco BCI (cobranza judicial): en implementación, año 2023
- 35) SERNAC con Ecomsur (Ventas de productos Samsung): en implementación, año 2023

- 36) SERNAC con Lotus y Punto Ticket (Lollapalooza): en implementación, año 2023
- 37) SERNAC con BCI Seguros Generales S.A. (GPS): en implementación, año 2023
- 38) SERNAC con Farmacias Salcobrand: en implementación, año 2023
- 39) SERNAC con Jetsmart (Tasas de embarque): en implementación, año 2023
- 40) SERNAC con Zurich Chile Seguros Generales S.A. (Chilena Consolidada) por GPS: en implementación, año 2023

3. Metodología de trabajo

En cuanto a la metodología usada para realizar el análisis de cada uno de ellos, se consultó la base de datos del Sernac disponible en su página web (www.sernac.cl), donde se puede encontrar la información respecto de cada PVC (resolución que da inicio al PVC, resolución que contiene los términos del acuerdo, extracto de la publicación del acuerdo, entre otros documentos relevantes). Asimismo, del documento que contiene el extracto de la publicación del acuerdo, se puede obtener el rol de la causa y el tribunal en el cual se llevó a cabo el trámite de aprobación judicial. Por lo tanto, una vez realizado el análisis del expediente administrativo con los documentos que aporta la página web del Sernac, se realizó el análisis del expediente judicial a través de la Oficina Judicial Virtual (<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php#>).

De esta manera, una vez completada la pauta de análisis, los datos fueron llevados a una tabla de Excel, a partir de la cual se obtuvo el resultado del análisis cuantitativo de los PVC, el cual se pasa a exponer en el Capítulo III. Por otro lado, se debe mencionar que el análisis cualitativo, se realizó a través del estudio de los documentos obtenidos en la consulta de la causa a través de la plataforma de la Oficina Judicial Virtual, cuyos resultados se pasan a exponer en el Capítulo IV, donde se analizará según tema discutido.

4. Ficha técnica de los Expedientes estudiados

En virtud de la aplicación de la pauta de análisis en cada expediente, se creó una “ficha técnica” de cada uno, la cual se encuentra en el **Anexo** al final de este trabajo.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES

1. Análisis cuantitativo de los Procedimientos Voluntarios Colectivos

Dentro de los 73 Procedimientos Voluntarios que se han llevado a cabo desde el año 2019 hasta el año 2023, 42 de ellos terminaron en acuerdo y 31 se encuentran en estado de fallido o fracasado. Dentro de los que terminaron en acuerdo, **40** de ellos fueron llevados al trámite de aprobación judicial, mientras que existen dos casos (SERNAC con Delivery Technologies SpA³⁵ y SERNAC con LATAM Airlines³⁶), donde si bien existió un acuerdo favorable, este no produce efecto erga omnes, ya que no se solicitó su aprobación judicial.

Es respecto del universo comprendido por estos 40 Procedimientos Voluntarios Colectivos que se obtuvieron los resultados que se pasan a exponer a continuación. Asimismo, y tal como se mencionó anteriormente, los resultados se obtuvieron a partir del análisis de cada uno de los expedientes, tanto administrativos como judiciales, el cual se encuentra en el **Anexo** al final de este trabajo, cuya pauta y metodología de análisis está descrita en el Capítulo II.

1.1. Proveedores y mercados

Los proveedores y mercados, que se sometieron a un PVC con el Sernac entre el año 2019 y 2023, y que llegaron a un acuerdo el cual produce efecto erga omnes, fueron los siguientes:

N° Expediente	Proveedor	Mercado	Submercado
1	Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.)	Financiero	Tarjeta multitienda

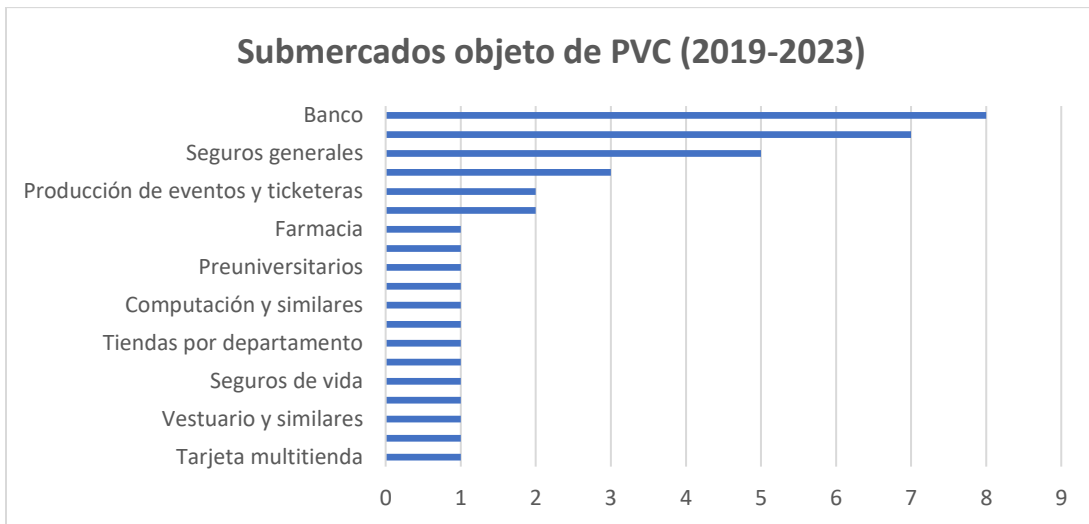
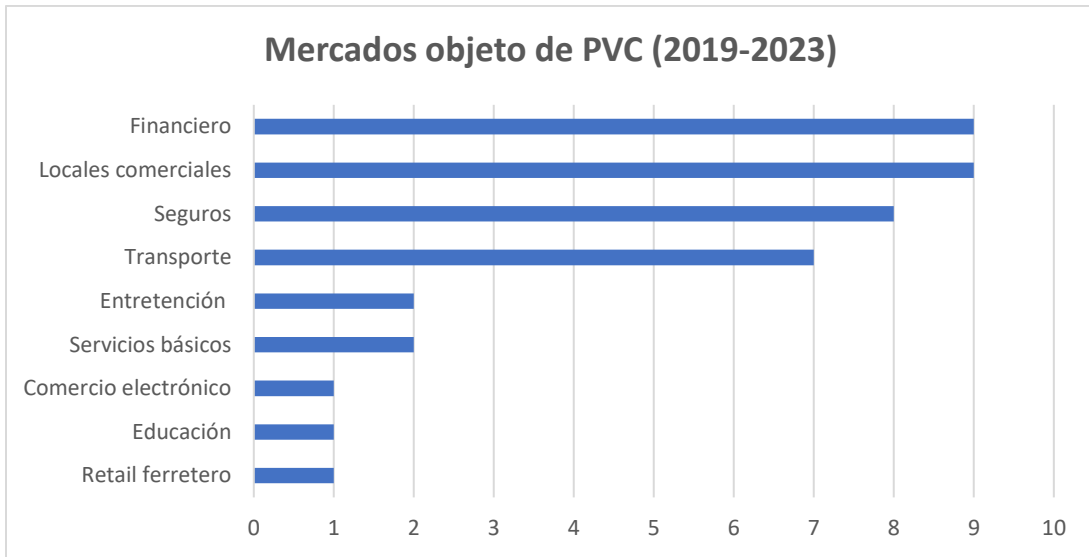
³⁵ PVC SERNAC con Delivery Technologies SpA (Cornershop, cerrado, año 2023. Link: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63351.html>

³⁶ PVC SERNAC con LATAM Airlines, cerrado, año 2023. Link: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63515.html>

2	Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A. (ESSAL)	Servicios básicos	Agua potable
3	Banco Santander	Financiero	Banco
4	Empresa Lippi S.A	Locales comerciales	Vestuario y similares
5	Weber Stephen Chile SpA	Locales comerciales	Hogar, decohogar y menaje
6	Banco Itaú	Financiero	Banco
7	Banco Scotiabank	Financiero	Banco
8	Metlife Chile	Seguros	Seguros de vida
9	Banco Crédito e Inversiones	Financiero	Banco
10	Cannes	Locales comerciales	Alimento animales
11	Puma Chile S.A.	Locales comerciales	Vestuario y calzado deportivo
12	Ripley	Locales comerciales	Tiendas por departamento
13	Banco BICE	Financiero	Banco
14	Banco Scotiabank	Financiero	Banco
15	La Polar Corredores de Seguros e Inversiones LP SA	Seguros	Corredoras de seguros
16	Banco Estado	Financiero	Banco
17	Seguros Generales Suramericana	Seguros	Seguros generales
18	Agencia Briner Corredores de Seguros Ltda. y Créditos e Inversiones y Tarjetas SA	Seguros	Corredoras de seguros
19	Latam Airlines	Transporte	Transporte aéreo
20	Jetsmart Airlines SpA	Transporte	Transporte aéreo
21	Empresas Carozzi S.A. (Master Cat)	Locales comerciales	Alimento animales
22	Liberty Seguros	Seguros	Seguros generales
23	Compañía General de Electricidad S.A. (CGE)	Servicios básicos	Electricidad
24	Sky Airlines S.A.	Transporte	Transporte aéreo

25	PC Factory S.A	Locales comerciales	Computación y similares
26	BCI Seguros Generales	Seguros	Seguros generales
27	Sodimac	Retail ferretero	Cadenas hogar y construcción
28	Aerolíneas Argentinas	Transporte	Transporte aéreo
29	Copa Airlines	Transporte	Transporte aéreo
30	Avianca	Transporte	Transporte aéreo
31	PreUCV	Educación	Preuniversitarios
32	Punto Ticket SpA y Lotus Festival SpA	Entretenimiento	Producción de eventos y ticketeras
33	Proa S.A. (Champion Cat)	Locales comerciales	Alimento animales
34	Banco BCI	Financiero	Banco
35	Ecomsur	Comercio electrónico	Venta por internet
36	Lotus y Punto Ticket	Entretenimiento	Producción de eventos y ticketeras
37	BCI Seguros Generales S.A.	Seguros	Seguros generales
38	Farmacias Salcobrand	Locales comerciales	Farmacia
39	Jetsmart	Transporte	Transporte aéreo
40	Zurich Chile Seguros Generales S.A.	Seguros	Seguros generales

Por otro lado, si analizamos el universo de los PVC estudiados según su mercado y submercado, obtenemos los siguientes gráficos:



Así, podemos ver que los mercados que más se repitieron fueron el **mercado financiero y los locales comerciales**, los cuales fueron objeto de **9** procedimientos cada uno. Por su parte, mercados como el **comercio electrónico, educación y retail ferretero** son los que obtuvieron un menor porcentaje de procedimientos, ya que entre el año 2019 y 2023 solo fueron objeto de 1 Procedimiento Voluntario Colectivo. Cabe mencionar que, dentro de los submercados, el de los **Bancos** fue el que tuvo mayor cantidad de procedimientos, dando una cantidad de **8** PVC, mientras que los submercados de **farmacia, preuniversitarios,**

computación, tiendas por departamento, seguros de vida, vestuario y tarjeta multimedia, solo fueron objeto de **1**.

1.2.Materias

En el universo de los PVC estudiados, la materia que fue objeto de una mayor cantidad de procedimientos fue la **falta al deber de información**, la cual fue tratada en 17 Procedimientos Voluntarios Colectivos distintos. Por otro lado, materias como incumplimiento a la publicidad o al precio publicado, solo fueron objeto de 1 procedimiento.

A continuación, la tabla muestra cuáles fueron las distintas materias tratadas en los PVC desde el año 2019 hasta el año 2023, junto con la cantidad de veces en que dicha materia fue objeto de un PVC.

Materias	Cantidad
Falta al derecho a la información	17
Falta deber profesionalidad	16
Incumplimiento de las condiciones contratadas	15
Restitución Integral	6
Seguridad en el Consumo	5
Cláusulas abusivas	3
Incumplimiento de promociones y ofertas	2
Suspensión de suministro	2
Cobranza Extrajudicial	2
Incumplimiento a publicidad	1
Incumplimiento al precio publicado	1

Teniendo en consideración los distintos mercados tratados en el punto anterior, podemos obtener la siguiente **relación entre mercados y materias**:

Mercado	Materias
Retail ferretero	Restitución integral; Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Educación	Cláusulas abusivas; Falta al deber de profesionalidad
Comercio electrónico	Derecho a la información; Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento al precio publicado; Incumplimiento de las condiciones contratadas
Servicios básicos	Suspensión de suministro
Entretención	Derecho a la información; Restitución integral
Transporte	Restitución integral; Derecho a la información; Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Seguros	Derecho a la información; deber de profesionalidad; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Locales comerciales	Incumplimiento de promociones y ofertas; Incumplimiento en las condiciones contratadas; Derecho a la información; Deber de profesionalidad; Incumplimiento a publicidad; Seguridad en el consumo
Financiero	Deber de profesionalidad; Seguridad en el consumo; Derecho a la información; Cláusulas abusivas contrato de adhesión; cobranza extrajudicial; Incumplimiento de las condiciones contratadas

1.3.Duración de un PVC (fase administrativa)

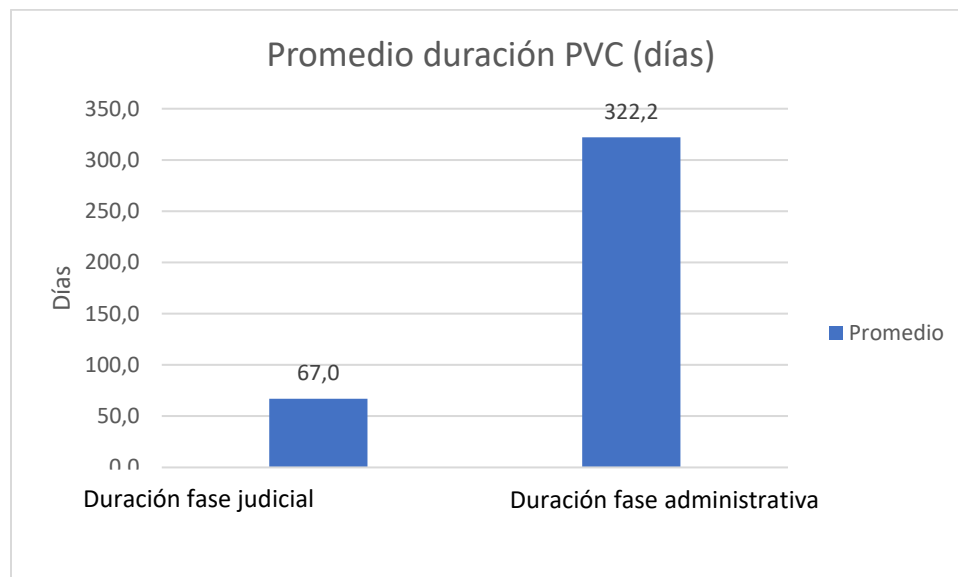
De los 40 casos analizados, los procedimientos que tuvieron un mayor tiempo de duración en su fase administrativa, la cual fue contabilizada desde que se dicta la resolución que da

inicio al procedimiento hasta la dictación de la resolución que contiene los términos del acuerdo, fueron los procedimientos de los Expedientes N°30, N°29, N°39, N°28 y N°24, los cuales tuvieron una duración de **2 años, 2 meses y 23 días (815 días)**. Por su parte, el PVC que tuvo la duración más corta en su fase administrativa fue el del Expediente N°2, el cual tuvo una duración de **5 meses y 5 días (155 días)**. Asimismo, el promedio de la duración de los PVC en su fase administrativa fue de **322,2 días**, lo que equivale a un aproximado de **10 meses** y supera el plazo establecido en la ley, de 6 meses.

1.4. Duración de la fase judicial de aprobación del acuerdo obtenido a través de un PVC

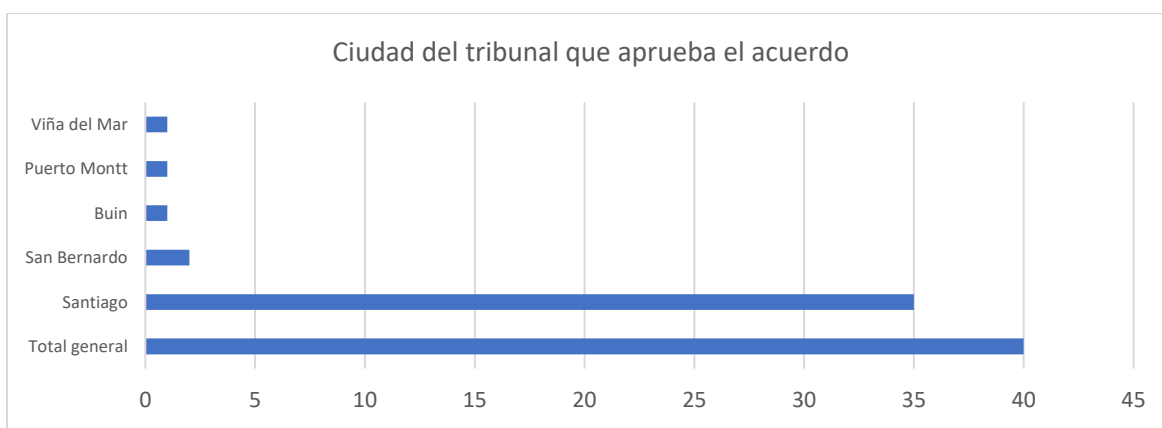
Respecto a la fase judicial, la cual se consideró desde que se ingresó la solicitud de aprobación judicial en el tribunal correspondiente hasta que se dictó la resolución aprobando el acuerdo y otorgando efecto erga omnes, el PVC que tuvo la fase judicial más larga fue el del Expediente N°39, con un tiempo total de **10 meses y 12 días (312 días)**. Por su parte, el PVC que tuvo la fase judicial más corta fue el del Expediente N°6, la cual solo tuvo una duración de **6 días**. Finalmente, el promedio de duración de la fase judicial de los PVC estudiados fue de **67 días**, lo que equivale a **2 meses y 7 días**.

El siguiente gráfico muestra el promedio de duración de un PVC, tanto en su fase administrativa como en su fase judicial:



1.5. Tribunales que aprobaron el acuerdo

En cuanto a los tribunales involucrados en el trámite de aprobación judicial, **la mayoría se realizaron en los Juzgados Civiles de Santiago**, mientras que 2 se realizaron en el Juzgado de Letras de San Bernardo, 1 en el Juzgado de Letras de Buin, 1 en el Juzgado Civil de Puerto Montt y 1 en el Juzgado Civil de Viña del Mar. El siguiente gráfico es representativo de las ciudades donde se encuentran los tribunales a los cuales se acudió para realizar el trámite de aprobación judicial:



1.6. Monto del acuerdo y número de consumidores involucrados

Si bien la mayoría de los PVC señalaban un aproximado del monto de compensación, restitución o indemnización involucrado, así como en el número de consumidores afectados, con el análisis realizado se verificó que el PVC que tuvo un mayor monto de restitución fue el del Expediente N°14, con un total de **\$20.309.933.590** pesos chilenos. Por su parte, el que tuvo el monto de compensación más bajo fue el Expediente N°5 con un valor ascendente a **\$1.878.500** pesos chilenos. En promedio, el monto por acuerdo dio un valor de **\$1.723.487.638** pesos chilenos.

Observaciones respecto al cálculo del promedio: Ahora bien, cabe señalar que este es un cálculo referencial y estimativo, ya que en muchos acuerdos los números y cantidades definitivas serían determinados a través de una auditoría, además de que en la etapa de implementación del acuerdo pueden aparecer factores que no se tuvieron en cuenta antes, lo

cual causaría una variación en los montos de restitución, compensación o indemnización. Por otro lado, en ciertos casos no se incluyó el costo del reclamo, ya que este se encontraba en UTM e indeterminado³⁷. Asimismo, se debe tener en cuenta que se analizaron casos en que el cese de conducta no estaba relacionado con una compensación, restitución o indemnización, como ocurrió con el Expediente N°3, o bien, el monto de restitución no se podía determinar en el momento del acuerdo, como ocurrió en el Expediente N°36. A su vez, en el acuerdo contenido en el Expediente N°40, se contenían dos supuestos, por lo que se optó por tomar el monto del supuesto que involucraba el monto de compensación más alto. Finalmente, existieron casos donde la suma estaba expresada en dólares³⁸, para lo cual se realizó la conversión a pesos chilenos según el tipo de cambio que existía al momento de dictarse la resolución que contiene los términos del acuerdo, para así obtener un valor aproximado.

En cuanto al número de consumidores afectados por los acuerdos, el PVC que obtuvo el mayor número de consumidores afectados fue el del Expediente N°3, con un total de **775.631** consumidores afectados, mientras que el caso del Expediente N° 13 fue el que tuvo el menor número, con tan sólo **28** consumidores afectados. En promedio, existió una cantidad aproximada de **88.460** consumidores afectados por PVC.

1.7. Personas que realizaron reserva de derechos

En la mayoría de los PVC no se realizó reserva de derechos. De hecho, en **29** expedientes ningún consumidor ejerció este derecho. De los 11 expedientes en que sí se realizó la reserva, el Expediente que tuvo un mayor número de consumidores que ejercieron este derecho fue el Expediente N°2, donde **460** personas presentaron una solicitud al tribunal para hacer valer su reserva. Por su parte, en dos expedientes (Expediente N°12 y N°16) solo **1** persona realizó reserva de derechos. En promedio, existió una cantidad aproximada de **13** personas que realizaron reserva de derechos por procedimiento voluntario colectivo.

³⁷ Así, en los expedientes N°5, N°26, N°28 y N°29 no se tuvo en cuenta el costo de reclamo, por encontrarse indeterminado.

³⁸ Expedientes N°19, N°24 y N°39

1.8. Discusión en sede judicial

Del universo de PVC estudiados, sólo en **2** de ellos existió discusión en sede judicial, a saber: PVC SERNAC con Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A. (ESSAL)³⁹ y PVC SERNAC con Banco Scotiabank⁴⁰. Estos dos procedimientos serán analizados en el siguiente apartado.

³⁹ Expediente N°2

⁴⁰ Expediente N°14

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE EXPEDIENTES JUDICIALES Y TEMAS DISCUTIDOS EN SEDE JUDICIAL

1. Análisis de expedientes judiciales de los Procedimientos Voluntarios Colectivos

El análisis cualitativo de los Procedimientos analizados tiene como fin ver cómo los tribunales han estado ejerciendo su facultad de aprobación judicial, así como también analizar cuáles fueron las cuestiones debatidas en sede judicial, en aquellos procedimientos en que existió discusión en dicha sede.

1.1. Labor del tribunal en expedientes donde no existió discusión en sede judicial

La LPC permite que un acuerdo arribado en un PVC tenga efecto erga omnes, sin embargo, para poder obtener este efecto excepcionalísimo, el acuerdo debe pasar por la revisión jurisdiccional, con el fin de que el juez haga un análisis para ver si el acuerdo cumple o no con todos los requisitos exigidos por la ley. Por lo tanto, el sentido de realizar la revisión jurisdiccional es el eventual efecto erga omnes que va a generar dicho acuerdo.

En los 38 casos en que no existió discusión en sede judicial, es posible concluir que la forma en que el tribunal ejerció su facultad aprobatoria fue más bien formalista, donde los tribunales se limitaron a constatar si el acuerdo *contenía* los requisitos señalados por la ley más que si los *cumplía*, **aprobando judicialmente todos los acuerdos y otorgándoles el efecto erga omnes.**

Incluso, en **21** de los casos analizados⁴¹, el tribunal no desarrolló las consideraciones que tuvo en cuenta para aprobar el acuerdo ni tampoco realizó un análisis detallado verificando que se cumpliera cada requisito, limitándose a señalar de manera general que la resolución que contiene el acuerdo cumple con los requisitos legales. No obstante lo anterior, existieron

⁴¹ Expedientes N°1, N°3, N°5, N°7, N°9, N°11, N°15, N°16, N°17, N°18, N°20, N°21, N°25, N°27, N°28, N°31, N°32, N°33, N°34, N°36, N°40 del Anexo

19 casos⁴² en que se desarrollaron las consideraciones que tuvo en cuenta el tribunal para fundamentar su decisión aprobatoria, sin perjuicio de que en muchos de ellos las consideraciones consistían en una reproducción del acuerdo, sin entrar a analizar el fondo del asunto.

1.2.Labor del tribunal en los expedientes en que existió discusión en sede judicial

1.2.1. Discusiones que se dieron en sede judicial

En los Procedimientos en que existió discusión en sede judicial, esto es, Expedientes N°2 y N°14, los temas discutidos fueron los siguientes:

- **Tema N°1:** Posibilidad de un grupo de consumidores o de una asociación de consumidores de hacerse parte en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC
- **Tema N°2:** Posibilidad de aplicar la figura del legítimo contradictor en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC
- **Tema N°3:** Posibilidad de un grupo de consumidores de solicitar el rechazo del acuerdo y su pretendido efecto erga omnes en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC (impugnación del contenido del acuerdo)
- **Tema N°4:** Posibilidad de solicitar la sustitución de un procedimiento voluntario a uno contencioso, en aplicación de la norma 680 del Código de Procedimiento Civil.
- **Tema N°5:** Posibilidad de impugnar resoluciones a través de recursos que no se encuentran contemplados en el Párrafo 4 de la Ley N° 19.496, dentro de la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC
- **Tema N°6:** Posibilidad de aplicar de manera supletoria de las normas del Código de Procedimiento Civil en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC.

A continuación, se desarrolla cada uno de estos temas, exponiendo cuáles fueron los principales argumentos de las partes, cuál fue la postura que tomó el tribunal y al final se

⁴² Expedientes N°2, N°4, N°6, N°8, N°10, N°12, N°13, N°14, N°19, N°22, N°23, N°24, N°26, N°29, N°30, N°35, N°37, N°38, N°39.

realiza un breve comentario que contiene una opinión personal sobre la forma en que fue tratado el tema por parte del tribunal.

1.2.1.1. Tema N°1: Posibilidad de un grupo de consumidores o de una asociación de consumidores de hacerse parte en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC

Argumento de las partes

En ambos expedientes existió una solicitud externa de hacerse parte en el proceso, sin embargo, la solicitud se planteó de manera distinta en cada caso. Mientras que en el Expediente N°2, fue un **grupo de 59 consumidores** (representados por un abogado) los que solicitaron hacerse parte en el proceso con el fin de que se rechace el acuerdo, en el Expediente N°14, fue la **ODECU** (Organización de Consumidores y Usuarios) la que solicitó hacerse parte en el proceso con los mismos fines, pero, a diferencia del grupo de consumidores, fundamentó su participación en la legitimación activa que tiene la ODECU para recurrir en el proceso, y, en subsidio, la ODECU solicitó al tribunal que se le tenga como *legítimo contradictor* en la causa, cuestión que será tratada en el Tema N°2.

En ambos casos el fundamento de la solicitud de hacerse parte era el mismo, ya que las presentaciones se realizaron en base a que los acuerdos no cumplían cabalmente con todos y cada uno de los requisitos y aspectos mínimos previstos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, por lo tanto, se solicitó por ambas partes el rechazo de este acuerdo y de su pretendido efecto erga omnes.

El **Sernac** por su parte, solicitó que dichas solicitudes se rechazaran, señalando que el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 no contempla ninguna oportunidad procesal para la intervención de terceros que puedan eventualmente oponerse al acuerdo, indicando que la LPC establece una serie de alternativas no contenciosas para la participación de estos terceros, que no afectan el trámite del PVC ni del procedimiento de aprobación, a saber: a) Durante la tramitación del PVC, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes; b) Tanto consumidores como asociaciones de consumidores podrán, de manera justificada, sugerir ajustes a la

solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a su publicación en el sitio web del Servicio. En este orden de ideas, el Sernac señaló que la única intervención que permite la ley en esta instancia es el derecho que reconoce el artículo 54 P, en la llamada reserva de derechos. Por último, el Sernac sostuvo que la regulación que establece la LPC de este procedimiento es palmaria, sólo se requiere la intervención del SERNAC y del Juez para la aprobación de un acuerdo previo y dotar a éste del efecto erga omnes, siendo improcedente que terceras partes se involucren en esta aprobación judicial. A lo anterior se suma que uno de los principios de los PVC es la búsqueda de una solución expedita, por lo que, si se admite la intervención de sujetos ajenos a los previstos por el legislador y en oportunidades no previstas por la norma, existiría una contravención a este principio.

Decisión del tribunal

En ambos casos, el tribunal **no dio lugar** a las solicitudes de los consumidores y de la ODECU de hacerse parte en el proceso.

En el caso del Expediente N°14, la ODECU interpuso además un recurso de apelación en contra de la resolución del tribunal que declaró no ha lugar a su solicitud para no autorizar el acuerdo y ser declarado legítimo contradictor, el cual fue admitido a tramitación por el tribunal. Sin embargo, el Sernac interpuso ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, un falso recurso de hecho, rol de ingreso N° 847-2021, fundado en que dicho recurso de apelación era legalmente improcedente, en virtud de la naturaleza del procedimiento y la normativa vigente. Finalmente, el recurso de hecho interpuesto por el Sernac fue acogido por la Corte de Apelaciones, declarando como inadmisibles la apelación interpuesta por la ODECU.

Breve comentario sobre el tema discutido

El tribunal, al negar la posibilidad de consumidores afectados y de Asociaciones de Consumidores de hacerse parte en el proceso, excluye la posibilidad de que exista cualquier discusión sobre el fondo del acuerdo, lo cual, a fin de cuentas, termina perjudicando a los consumidores, los que serán afectados por el efecto erga omnes en un acuerdo donde no se les permitió tener participación.

Si bien se señaló por parte del Sernac que los consumidores podrán realizar reserva de acciones y que existen otros mecanismos para que estos participen, esto termina incrementando el desequilibrio que existe entre proveedor y consumidor, toda vez que un consumidor, en vez de encontrar una *solución* a través del acuerdo alcanzado en un PVC -que por lo demás, es un requisito que exige el artículo 54 P de la LPDC- se va a ver en la obligación de asesorarse, realizar una reserva de derechos y eventualmente tener que hacer las gestiones necesarias para encontrar una solución individual a un problema que se debía haber solucionado a través del acuerdo alcanzado en un PVC. Por lo demás, se debe mencionar que incluso el grupo de consumidores afectados del Expediente N°2 presentó una solicitud para hacerse parte en el procedimiento administrativo del acuerdo, la cual fue rechazada por el Sernac, por lo que es evidente que existió una transgresión al principio pro participación y pro consumidor establecidos en la LPC.

Por otro lado, el fundamento del Sernac para defender la exclusión de la participación de consumidores y Asociaciones de Consumidores se basa en que la normativa no contempla ninguna oportunidad procesal para la intervención de terceros que puedan eventualmente oponerse al acuerdo, sin embargo, el Sernac comete un error al limitar de manera tan absoluta esta participación, ya que resulta del todo procedente que, en caso de estos vacíos legales, se pueda aplicar de manera supletoria las normas del Código de Procedimiento Civil para así abrir la posibilidad de los consumidores de ejercer sus derechos. Incluso, si tenemos en cuenta las garantías constitucionales de derecho a defensa (artículo 19 N°3 inciso segundo), bilateralidad de la audiencia (artículo 19 N°3 inciso primero)⁴³ y debido proceso (artículo 19 N°3 inciso quinto), estas se ven totalmente vulneradas con la decisión del tribunal, ya que ni siquiera otorgó la oportunidad a los consumidores de *ser oídos* en un proceso judicial donde sus intereses se encuentran en juego.

⁴³ Así, el Tribunal Constitucional al referirse al principio de bilateralidad de la audiencia, ha señalado que: “entre las bases del debido proceso, se incluye el principio de contradicción o bilateralidad de la audiencia, comprensivo del conocimiento oportuno de la acción, el derecho a formular las defensas y de rendir y controvertir la prueba” (Sentencia del Tribunal Constitucional, ROL N° 1200, de 10/03/09)

Más aún, el Sernac señala que uno de los principios que establece la LPC es de una solución expedita, razón por la cual se debe excluir la participación de terceros ajenos en este proceso. Sin embargo, dicho principio se debe complementar con que exista una solución *completa*, lo cual en este caso no se cumple, por lo que **la aplicación de un principio no debería en ningún caso excluir el otro, ya que de nada sirve obtener una solución expedita si esta no es completa.**

Así, en base al artículo 54 P de la LPDC, que contiene los requisitos que debe tener el acuerdo; al artículo 54 H de la LPDC, que determina los principios básicos que regulan los PVC -entre ellos, otorgar una solución *completa*-; al artículo 2 ter de la LPDC, que señala que las normas contenidas en la LPDC deben interpretarse siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor; al artículo 823 del CPC, que establece la figura del legítimo contradictor; y a las garantías constitucionales de bilateralidad de la audiencia, derecho a defensa y debido proceso (artículo 19 N°3 CPR), el tribunal debió haber dado lugar a la participación de terceros, con el fin de otorgar una **solución efectiva y completa a todos los consumidores afectados**, según lo exige la normativa recién citada, en particular, el artículo 54 letra P número 3 de la LPC, que exige que el acuerdo contenga una *solución proporcional al daño causado*.

1.2.1.2. Tema N°2: En el Expediente N°14, se discutió sobre la posibilidad de aplicar la figura del legítimo contradictor en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC

Argumento de las partes

En el caso del Expediente N°14, se discutió además sobre la posibilidad de aplicar la figura del *legítimo contradictor* en el proceso, ya que la ODECU, en su primera presentación, solicitó en subsidio tener a ODECU como legítimo contradictor en la causa. Lo anterior, en virtud de que la naturaleza de los PVC es la de un procedimiento no contencioso, el cual se encuentra regulado por la LPC en su forma, pero que, en aquello no regulado por esta, es plenamente aplicable el Libro Cuarto del Código de Procedimiento Civil. De esta manera, por aplicación supletoria del CPC, es posible

aplicar el artículo 823, el que permite que los que los procedimientos “no contenciosos” pueden ser objeto de oposición por alguien que no resulta ser un “solicitante” dentro del procedimiento.

Así, la ODECU argumentó que, al ser el Código de Procedimiento Civil una normativa de carácter general y el Procedimiento Voluntario Colectivo es un procedimiento “no contencioso”, en aquello que no se regule expresamente en el procedimiento especial, será plenamente aplicable en forma supletoria la normativa general.

Ante esta presentación realizada por la ODECU, el **Sernac** solicitó al tribunal rechazar la aplicación de dicha figura, toda vez que el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 no contempla ninguna oportunidad procesal para la intervención de terceros que puedan eventualmente oponerse al acuerdo, de lo que se sigue que en este tipo de gestión no cabe aplicar la figura del legítimo contradictor. A mayor abundamiento, agrega que el artículo 54 Q establece que el juez resolverá “de plano” sobre la aprobación o rechazo del acuerdo, y que solamente será impugnable por la vía del recurso de reposición con apelación subsidiaria aquella resolución que rechace el acuerdo, por lo tanto, no se contempla una oportunidad procesal para que en la vía judicial se ejerza una oposición a la solicitud del Servicio de dar efecto erga omnes al acuerdo. Agrega que, de aplicarse la norma del artículo 823 CPC, se haría contencioso el asunto y se sujetaría a los trámites del juicio que corresponda, cuestión que el legislador de consumo, de carácter especial en este caso, no consagró, pues se perdería absolutamente el objetivo de este mecanismo de protección colectivo.

Finalmente, el Sernac agrega que, dado el tenor literal de la ley, este procedimiento se asemeja bastante a una gestión no contenciosa, en donde sólo será parte el Servicio, quien someterá al tribunal la solicitud. Así, la regulación de este punto establecida en el artículo 54 Q, no se refiere a nadie más que el Sernac y sólo éste puede dictar la resolución que contiene el acuerdo, por lo que la ley no da señal alguna de que algún otro participante del procedimiento voluntario pueda efectivamente intervenir

procesalmente en la tramitación ante el juez civil. Así, el único nivel de participación que tendría un tercero sería a través de la reserva de derechos.

Decisión del tribunal

El tribunal no dio lugar a la solicitud de la ODECU de ser considerada como legítimo contradictor, argumentando que no cumplía con los requisitos que lo configuraban, esto es, tener un interés actual y un derecho comprometido que sería lesionado al acogerse la solicitud a la que se opone.

Breve comentario sobre el tema discutido

En este caso, es posible arribar a una conclusión similar a la que se realizó en tema anterior, ya que una vez más el tribunal falló de manera perjudicial para los consumidores afectados, excluyendo la posibilidad de realizar una revisión sobre el fondo del acuerdo y rechazando la solicitud de la ODECU para hacerse parte bajo la figura del legítimo contradictor.

Sin embargo, es el mismo Sernac el que reconoce en sus escritos que la LPC no contempla una oportunidad procesal para que terceros puedan oponerse al acuerdo, razón por la cual no existiría contradicción alguna con el hecho de poder aplicar de manera supletoria el CPC en este procedimiento, toda vez que el CPC es una normativa de carácter general y supletoria en nuestro ordenamiento. Más aún, la aplicación supletoria de estas normas implicaría un resguardo del principio de pro consumidor y pro participación, así como el resguardo de las garantías del debido proceso, derecho a defensa y bilateralidad de la audiencia, permitiendo que se realice una revisión del fondo del acuerdo en miras de otorgar una solución que sea *completa*.

Además, el hecho de que la ley conceda al tribunal la facultad para fallar “*de plano*” en un asunto, en ningún caso debe ser interpretado como una justificación para excluir

el derecho de una parte para ser oída en el proceso, más si esta parte viene en representación de consumidores que serán afectados por los efectos de la sentencia.

En este sentido, llama la atención que la LPC haya regulado expresamente esta forma de fallar el asunto para los tribunales, toda vez que, si se realiza un análisis detallado de los requisitos que establece el artículo 54 P de la LPC, se llega a la conclusión de que dichos requisitos necesitan más que un pronunciamiento meramente formal, lo cual es una tarea compleja y un desafío para los jueces. Por lo anterior, es lógico que nazca también la necesidad de los consumidores de ser oídos en el proceso y ejercer sus respectivas defensas y reparos al acuerdo.

De esta manera, en base a los argumentos jurídicos, que en este caso, cabe tener en cuenta los artículos 1 y 3 del CPC, los cuales establecen la supletoriedad de dicho Código en todas las gestiones, trámites y actuaciones que no estén sometidos a una regla especial diversa, cualquiera que sea su naturaleza; la garantía al debido proceso, bilateralidad de la audiencia y derecho a defensa (artículo 19 N°3 CPR); el artículo 823 CPC; el artículo 54 P de la LPDC, que contiene los requisitos que debe tener el acuerdo; al artículo 54 H de la LPDC, que determina los principios básicos que regulan los PVC; al artículo 2 ter de la LPDC, que señala que las normas contenidas en la LPDC deben interpretarse siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor; el tribunal debió haber dado lugar a la aplicación del figura de legítimo contradictor en el proceso, lo cual es del todo razonable en un asunto como este, donde existen vacíos legales que se deben suplir.

1.2.1.3. Tema N°3: Posibilidad de un grupo de consumidores de solicitar el rechazo del acuerdo y su pretendido efecto erga omnes en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC (discusión sobre el contenido del acuerdo)

Argumento de las partes

En ambos casos existió una solicitud al tribunal para que se rechacen los acuerdos y, y su pretendido efecto erga omnes, dado que no cumplía con las exigencias mínimas previstas en el inciso segundo del art. 54 LPDC. Por lo tanto, aquí se discutió directamente sobre el contenido del acuerdo en cada caso, con el fin de que el tribunal modificase el acuerdo o bien no le otorgara el efecto erga omnes.

Ahora bien, en cada caso se argumentó por las partes cuáles eran los requisitos legales específicos que no se cumplían. En particular, en el caso del expediente N°2, se sostuvo que el acuerdo no garantizaba suficientemente el cese cabal y total de la conducta infractora; no contenía los cálculos detallados de las compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados; no contenía una solución proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basado en elementos objetivos; no aseguraba la implementación adecuada para hacer efectivos sus términos ni el procedimiento conforme al cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

Por su parte, en lo que respecta al Expediente N°14, se argumentó que el cese de conducta del proveedor planteado en el acuerdo no era completo; no incluía a todos los consumidores afectados; las devoluciones eran incompletas; solo se indemniza el costo de reclamo y no los demás daños causados; la solución no es proporcional; la manera en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor lo efectuará se encuentra indeterminada, así como también su forma de implementación se encuentra incompleta.

El **Sernac** en el caso del Expediente N°2, señaló que la argumentación del solicitante, se basaba en un examen contrario a derecho de las normas que informan el Procedimiento Voluntario Colectivo, argumentando que lo que pretendía el solicitante era imponer exigencias no contempladas por el legislador para que la resolución que contiene el acuerdo alcanzado en el PVC, no alcance el efecto erga omnes. Así, por ejemplo, exigencias como contar un plan de cumplimiento, es algo facultativo que no exige la ley, así como también que el solicitante estaba exigiendo cálculos detallados y operaciones, requisitos no contemplados por una norma clara y

expresa. Asimismo, se reiteró por Sernac la idea de que este procedimiento es uno no contencioso, el cual el juez debe fallar de plano, por lo que el legislador no contempla una oportunidad procesal para que en la vía judicial se ejerza una oposición a la solicitud del servicio de dar efecto erga omnes al acuerdo.

En el mismo sentido, el Sernac señaló en el caso del Expediente N°14, que la Ley N°19.496 no contempla participación de terceros en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC, salvo el derecho que reconoce la Ley en el artículo 54 P, en la llamada reserva de derechos, por lo que una solicitud como la planteada por ODECU que tiene por objeto solicitar el rechazo de la aprobación judicial y, la declaración de efectos erga omnes por parte del tribunal debe ser desestimada de plano, pues no se ajusta a derecho y deberá ser rechazada.

Decisión del tribunal

En ambos casos, dichas solicitudes fueron rechazadas por parte del tribunal. En el Expediente N°2, el 1° Juzgado Civil de Puerto Montt se pronunció sobre el fondo del asunto en sentencia definitiva de fecha 28 de febrero de 2020, donde se examinó cada uno de los requisitos del artículo 54 P de la LPDC, arribando a la convicción de que el acuerdo alcanzado entre el Sernac y ESSAL cumplía con todos los presupuestos legales, teniendo por aprobado el acuerdo y declarando el efecto erga omnes del acuerdo arribado en la Resolución Exenta N°1036 suscrito por las partes solicitantes. Por su parte, en el Expediente N°14, el 10° Juzgado Civil de Santiago, en sentencia de fecha 9 de junio de 2021, realizó un análisis de cada uno de los requisitos, advirtiendo que el acuerdo cumplía con las exigencias prescritas en el artículo 54 P de la LPC.

Breve comentario sobre el tema discutido

La discusión en este punto recae sobre el *contenido* mismo del acuerdo, donde el tema discutido en las causas versó sobre cuáles eran los requisitos específicos que no

cumplían los acuerdos, los cuales fueron señalados por la ODECU y el grupo de consumidores con el fin de que el tribunal lo tuviese en consideración y no otorgase el efecto erga omnes. Es decir, las solicitudes se hicieron con el propósito de que el tribunal decidiese sobre el fondo del asunto, para realizar un verdadero análisis sobre si el acuerdo cumplía o no con los requisitos mínimos exigidos por la LPC.

Así, a modo de ejemplo, en el caso de Sernac con Essal, se daba la posibilidad de que el tribunal pudiese entrar a ver el fondo del acuerdo y determinar si el acuerdo contenía una indemnización y compensación de manera íntegra y completa, a través de la indemnización el daño moral a los consumidores afectados; asimismo, el tribunal también podría decidir sobre si el acuerdo verdaderamente alcanzaba a *todos* los consumidores afectados, ya que en la resolución exenta que contiene el acuerdo se excluían a los consumidores que disfrutaban del servicio como “destinatarios finales”.

Sin embargo, en ambos casos el tribunal no tuvo en consideración las argumentaciones de las partes (consumidores y ODECU), decidiendo que el acuerdo cumplía con los requisitos mínimos y otorgándoles el referido efecto erga omnes.

Esto resulta criticable, ya que ambas partes tenían buenos argumentos para fundamentar que no se cumplían los requisitos, y, en virtud del artículo 54 P de la LPDC, que contiene los requisitos que debe tener el acuerdo; al artículo 54 H de la LPDC, que determina los principios básicos que regulan los PVC; al artículo 2 ter de la LPDC, que señala que las normas contenidas en la LPDC deben interpretarse siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor; el tribunal debió haber acogido dichas solicitudes y revisar el fondo del asunto. De esta manera, una vez más se puede apreciar que el tribunal lo que hizo en su sentencia fue realizar un análisis formal, donde se preocupó más de que el acuerdo *contuviera* los requisitos y no tanto de si este los *cumplía*, no dando lugar a ninguna discusión sobre el fondo del asunto.

1.2.1.4. Tema N°4: En el Expediente N°2, se discutió sobre la posibilidad de solicitar la sustitución de un procedimiento voluntario a uno contencioso, en aplicación de la norma 680 del Código de Procedimiento Civil

Argumento de las partes

En el caso del Expediente N°2, se solicitó por parte del grupo de consumidores, la sustitución del procedimiento de uno voluntario a uno contencioso, por aplicación del artículo 680 del Código de Procedimiento Civil. Lo anterior, bajo el fundamento de que, en primer lugar, se había solicitado por esa parte el rechazo del acuerdo ya que este no cumplía con las exigencias legales, por lo que el procedimiento voluntario devino en un asunto contencioso. De esta manera, y en aplicación del artículo 680 del CPC, se solicitó al tribunal disponer que gestión voluntaria continúe su tramitación conforme a las reglas del juicio sumario, sustituyendo el PVC por dicho procedimiento contencioso.

Ante esta solicitud, el **Sernac** señaló que la sustitución del procedimiento aplica estrictamente para reemplazar un procedimiento ordinario por uno sumario. Agrega que en dicho proceso los autos fueron iniciados como voluntarios por la naturaleza del requerimiento, el cual es un trámite especial regulado en otra normativa más especial aún. Finalmente, el Sernac menciona que la solicitud realizada por el grupo de consumidores es vaga, porque tampoco se ajusta a los requisitos procesales mínimos para que esta proceda, no existe causal legal que la autorice.

Decisión del tribunal

El tribunal no dio lugar a la solicitud, por considerarla improcedente.

Breve comentario sobre el tema discutido

Al igual que en los temas anteriores, una vez más el tribunal no dio cabida a la aplicabilidad supletoria del CPC, sin pronunciarse expresamente al respecto. Sin

perjuicio de si dicha solicitud era procedente o no, no existe duda de que el procedimiento devino en uno contencioso una vez que se planteó la solicitud del grupo de consumidores para hacerse parte y oponerse al acuerdo. De esta manera, la decisión del tribunal de proceder haciendo caso omiso a dichas solicitudes, solamente perjudica a los consumidores y contraviene incluso con el tenor literal del artículo 54 P, el cual permite a los jueces entrar a analizar el fondo para corroborar que el acuerdo cumple con los requisitos mínimo, lo cual se puede concluir a través de una simple lectura de los requisitos.

1.2.1.5. Tema N°5: En el Expediente N°14, se discutió sobre la posibilidad de impugnar resoluciones a través de recursos que no se encuentran contemplados en el Párrafo 4 de la Ley N° 19.496, dentro de la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC

Argumento de las partes

En el Expediente N°14, se discutió sobre el régimen de recursos aplicable en este tipo de procedimiento y sobre la posibilidad de impugnar resoluciones a través de recursos que no se encuentren contemplados en el párrafo 4 de la LPC. Así, la ODECU interpuso un recurso de apelación, con el fin de ser reconocido en autos como legítimo contradictor, señalando a tal efecto que, al ser el CPC una normativa de carácter general y el PVC es un procedimiento “no contencioso”, en aquello que no se regule expresamente en el procedimiento especial, será plenamente aplicable en forma supletoria la normativa de carácter general.

A mayor abundamiento, la ODECU argumentó que el artículo 54 Q de la LPC no regula de manera especial todos los recursos que pueden ser impetrados en este tipo de procedimiento, siendo lo más cercano que es posible apreciar en esta materia lo establecido en el inciso segundo del artículo 54 Q, el cual señala que sólo se procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo. En este orden de ideas, para la ODECU, dicho recurso de reposición con apelación en subsidio es el único recurso en contra de la

resolución que rechaza el acuerdo, más no es el único recurso dentro del procedimiento. Por lo tanto, es posible aplicar para las demás resoluciones dictadas dentro del procedimiento la norma general supletoria establecida, esto es, el Libro cuarto del CPC, la cual en su artículo 822 señala que “*Contra las resoluciones dictadas podrán entablarse los recursos de apelación y de casación, según las reglas generales. Los trámites de la apelación serán los establecidos para los incidentes*”.

El Sernac, bajo los mismos argumentos que se señalaron en los Temas N°1, N°2, N°3 y N°4, indicó que resultaba totalmente improcedente aplicar un régimen de recursos que no se encuentra regulado en el párrafo 4 de la LPC, toda vez que no es posible aplicar de manera supletoria las normas del CPC en este tipo de procedimiento.

Decisión del tribunal

La Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 6 de octubre de 2022, teniendo en cuenta lo resuelto en el recurso de hecho interpuesto por el Sernac, el cual declaró inadmisibile la apelación, decidió **omitir pronunciamiento respecto del recurso de apelación**. En cuanto a lo considerado por la ICA al resolver sobre el falso recurso de hecho, y declarar inadmisibile el recurso de apelación interpuesto por ODECU, esta tuvo en cuenta principalmente la naturaleza no contenciosa del procedimiento, el cual está especialmente regulado y que no prevé la posibilidad de comparecencia de legítimos contradictores u opositores, a diferencia de la etapa administrativa.

Breve comentario sobre el tema discutido

Tal como se puede apreciar, la LPC, si bien ha tenido varias modificaciones en los últimos años, todavía contiene vacíos legales, sobre todo en lo que respecta al régimen de recursos para los PVC. Así, deja fuera la posibilidad de impugnar la resolución que aprueba y otorga el efecto erga omnes al acuerdo arribado en un PVC. Sin embargo, cuando un procedimiento no contencioso no regule algo expresamente, por

aplicación de las normas de interpretación, debería aplicarse de manera supletoria las normas del CPC en dicha materia.

La importancia de aplicar la normativa del CPC en esta materia recae en que hace posible que exista un mecanismo de impugnación en contra de la resolución que aprueba el acuerdo. De lo contrario, los consumidores afectados y las asociaciones de consumidores se verían privadas de un medio para impugnar una resolución que les afecta a través del efecto expansivo que tiene el efecto erga omnes, viendo limitado su derecho a defensa (artículo 19 N°3 inciso segundo CPR) y garantía de debido proceso (artículo 19 N°3 inciso quinto CPR).

Así, autores como Hernando Devis Echandía ha conceptualizado el derecho al recurso como “(...) *aquel derecho subjetivo de quienes intervienen en el proceso a cualquier título y condición, para que se corrijan los errores del juez que le causan gravamen o perjuicio*”⁴⁴. Teniendo esto en cuenta, y la normativa citada, el Sernac y el Tribunal comete un error al limitar de manera tan tajante el derecho al recurso de los consumidores, teniendo en consideración que existe un vacío legal en la materia, el cual se debió suplir con las normas del CPC.

1.2.1.6. Tema N°6: Posibilidad de aplicar de manera supletoria de las normas del Código de Procedimiento Civil en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC.

Argumento de las partes

Como se venía adelantando en los temas anteriores, tanto en el Expediente N°2 como en el Expediente N°14 existió discusión en torno a la aplicabilidad supletoria de las normas del CPC en este tipo de procedimiento. En el caso del Expediente N°2, la discusión parte por la solicitud que hace el grupo de consumidores de hacerse parte en el proceso, donde el Sernac en respuesta a dicha solicitud, señaló que, respecto a

⁴⁴ ECHANDÍA, Devis (2002). *Teoría General del Proceso*. Aplicable a toda clase de proceso. Editorial Universidad, Buenos Aires, p.506.

las normas supletorias del CPC -artículos 16 y 22- estas no rigen esta clase de procedimiento, el cual se encuentra específicamente regulado por el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Agrega que esta última disposición no considera la posibilidad para los consumidores de hacerse parte, sin embargo, posteriormente, contempla una etapa específica para hacer reserva de derechos a quienes no se encuentren de acuerdo o estimen que la solución no los representa.

Por su parte, en el Expediente n°14, la discusión sobre la aplicación supletoria de las normas del CPC surgió en virtud de la solicitud que realizó ODECU de aplicar la figura del legítimo contradictor. Así, la ODECU señala en su presentación que la normativa que regula la ley del consumidor en materia de PVC es aquella la que rige, pero cuando nada más señala la normativa, es claro que la normativa de carácter general debe ser aplicada para llenar aquellos vacíos, siendo, en este caso la normativa aplicable a aquellas materias no tratadas por la ley especial, aquellas establecidas en el Código de Procedimiento Civil, CPC. Lo anterior, en virtud de que en este procedimiento nos encontramos con un legislador que no ha regulado todo el PVC en la norma especial, porque, claramente, tenía la intención de que en todo aquello no regulado se aplicase la normativa general. Agrega que sostener lo contrario nos llevaría al absurdo de entender que la ley N°19.496 es una ley autosuficiente. De esta manera, la ODECU sostiene que, no obstante ser una ley con principios propios, es evidente que se nutre de otras normativas para su adecuado entendimiento. Por ejemplo, en el marco de un PVC, la resolución de inicio o término debe entenderse en el marco de la legislación administrativa; cuando se refiere a los efectos sobre la prescripción de la acción, necesariamente debemos entenderla en el marco de la legislación civil común; entre otras.

Al respecto, el **Sernac** señaló que, dentro de las normas que regulan el procedimiento voluntario colectivo en la LPC, no se contempla la existencia de un legítimo contradictor, como la establecida en el artículo 823 del CPC. De ser así, se haría contencioso el asunto y se sujetaría a los trámites del juicio que corresponda, cuestión que el legislador de consumo, de carácter especial en este caso, no consagró, pues se perdería absolutamente el objetivo de este mecanismo de protección colectivo. Así,

para el Sernac la única figura que se contempla es la llamada reserva de derechos, consagrada en el inciso 4 del artículo 54 Q, cuyo objetivo es que los consumidores tengan la posibilidad de excluirse del efecto erga omnes.

Decisión del tribunal

El tribunal hace un primer alcance al pronunciarse al respecto en la resolución de fecha 4 de enero de 2021, donde rechaza la solicitud por ODECU de tenerse como legítimo contradictor, señalando lo siguiente:

*“Que de acuerdo a la legislación vigente los actos judiciales no contenciosos, son aquéllos que según la ley requieren la intervención del juez y en que no se promueve contienda alguna entre partes, siendo ambos requisitos copulativos. Que la presente gestión corresponde a un acuerdo, que es sometido a la aprobación de un Juez de Letras en lo Civil, conforme lo previsto en el artículo 54 Q., de la Ley N° 19.496.- **Que atendida la naturaleza de este acuerdo y las partes que lo conforman, no es posible considerar al opositor como legítimo contradictor, toda vez que no cumple con los requisitos que lo configuran, conforme la jurisprudencia de nuestra Corte Suprema, esto es el que tiene un interés actual, un derecho comprometido que sería lesionado al acogerse la solicitud a que se opone”***

Sin embargo, es la Ilustrísima Corte de Apelaciones la que zanja este asunto, al pronunciarse respecto al falso recurso de hecho interpuesto por el Sernac, donde declara que los PVC son un procedimiento especialmente regulado, donde se prevé la posibilidad de comparecencia de legítimos contradictores u opositores:

*“Tercero: **Que considerando la naturaleza no contenciosa del procedimiento, al que comparece únicamente el Servicio para solicitar la aprobación del acuerdo en sede jurisdiccional, especialmente regulado y que no prevé la posibilidad de comparecencia de legítimos contradictores u opositores, a diferencia de la etapa administrativa, a la que pudo acudir ODECU, y no lo hizo dentro del plazo***

*establecido para ello, como alega el recurrente de hecho y la resolución apelada en el Ingreso Corte Rol N° Civil-790-2021, **no resulta procedente la intervención de terceros, independiente de su naturaleza, como legítimos contradictores a la aprobación del acuerdo***

Cuarto: Que por lo anterior, se hará lugar al falso recurso de hecho interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor, por considerar que ODECU no tiene legitimación para actuar en la causa no contenciosa seguida ante el 10° Juzgado Civil de Santiago ni para impugnar la resolución que así lo declaró, por lo que el recurso de apelación deducido resulta improcedente”.

De esta forma, podemos ver como la Corte de Apelaciones de Santiago, corrobora la interpretación realizada por el Sernac, la cual se fundamenta en el principio de especialidad.

Breve comentario sobre el tema discutido

La discusión sobre la aplicabilidad supletoria de las normas del CPC en este tipo de procedimiento estuvo presente en cada uno de los temas anterior. De esta manera, si es que no existiera discusión sobre la aplicabilidad de este Código, no habría problema en que se aplicase la figura del legítimo contradictor, o no sería discutida la procedencia o no de recursos no regulados en la LPC. Sin embargo, los tribunales en este caso decidieron no dar cabida a esta supletoriedad, en virtud de la naturaleza del procedimiento y la normativa vigente.

Así, como ya se mencionó, la interpretación que han estado realizando los tribunales es errada, toda vez que el CPC es una norma supletoria y general en nuestro ordenamiento, y, a su vez, la LPC no es una ley que se pueda considerar autosuficiente, sino que debe ser suplida en sus vacíos legales por nuestro Código de Procedimiento Civil. Resulta lógico así que, en caso de vacíos legales, se pueda aplicar el CPC, no solo porque procede que así sea, sino además porque si los

tribunales hubiesen fallado conforme a los principios pro consumidor y pro participación, hubiesen dado aplicación a la normativa del CPC.

Lo anterior, se debe complementar con que los tribunales, al ejercer su facultad aprobatoria, deben mirar los requisitos de cada uno de los requisitos señalados en el artículo 54 P, los cuales no se refieren únicamente a aspectos formales, sino que también dan la posibilidad de mirar al fondo del acuerdo para corroborar que este verdaderamente entregue una **solución completa**. Así, si el sentido de la revisión judicial es otorgar el efecto erga omnes, se puede concluir que los tribunales han estado ejerciendo su facultad aprobatoria de manera incompleta.

Así, en base a los artículos 16 y 22 CPC, al artículo 54 P de la LPDC, que contiene los requisitos que debe tener el acuerdo; al artículo 54 H de la LPDC, que determina los principios básicos que regulan los PVC; al artículo 2 ter de la LPDC, que señala que las normas contenidas en la LPDC deben interpretarse siempre en favor de los consumidores, de acuerdo al principio pro consumidor; al artículo 823 del CPC, que establece la figura del legítimo contradictor; a las garantías constitucionalmente consagradas de debido proceso y derecho a defensa (artículo 19 N°3 CPR), artículo 24 del Código Civil, el que señala se interpretarán los pasajes oscuros o contradictorios del modo que más conforme parezca al espíritu general de la legislación y a la equidad natural, el tribunal debió haber dado lugar a que existiese discusión del fondo del asunto en sede judicial y se diese aplicación de manera supletoria al CPC, con el fin de otorgar una solución efectiva y completa.

En conclusión, a través del análisis de los casos en que existió discusión en sede judicial, se posible afirmar que la facultad aprobatoria del tribunal -al menos en lo que respecta desde el año 2019 al año 2023- ha consistido en una **facultad meramente formal, donde el tribunal falla conforme a si el acuerdo cumple o no con los requisitos formales de este en base a la LPC, omitiendo cualquier pronunciamiento de fondo y discusión que pueda darse en este contexto**. De esta manera, no ha existido una instancia para que organizaciones de consumidores y terceros interesados se pronuncien sobre el acuerdo y manifiesten que no están de

acuerdo o que sus derechos se ven afectados, quedando simplemente con la opción de realizar una reserva de derechos en la instancia procesal para ello.

2. Propuestas de modificación a la Ley N° 19.496 en base a las cuestiones debatidas en sede judicial

En virtud de lo expuesto a través del análisis de las cuestiones debatidas en sede judicial, es posible realizar una serie de propuestas a tener en consideración para una futura reforma legal de la LPC, en particular, del Capítulo IV, el cual regula los Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Si bien, más que un problema de la ley, es un problema de la forma en que han fallado los tribunales -al no permitir la aplicación supletoria de las normas del Código de Procedimiento Civil y excluir la participación de terceros en el proceso judicial- existe un artículo cuya literalidad causa extrañeza y genera problemas a la hora de dar aplicación a la ley. En particular, se trata del artículo 54 Q de la LPC.

Así, en cuanto a la posibilidad de que los consumidores se hagan parte en el proceso judicial, los tribunales de justicia han optado por omitir su pronunciamiento a dichas solicitudes, en parte por la naturaleza no contenciosa del proceso, y en parte por la literalidad del artículo 54 Q de la LPC, el cual señala que:

*“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**”.*

De esta manera, dicho artículo establece que el **tribunal fallará de plano**, lo cual el Sernac utilizó como argumento principal para defender la idea de que en la instancia judicial no se permite que existan discusiones de fondo ni participación de terceros.

Esto, resulta extraño, ya que el juez deberá pronunciarse de plano sobre si se cumplen o no los requisitos mínimos para que la sentencia genere el efecto erga omnes, lo cual consiste en

un efecto excepcionalísimo en nuestra legislación, un “premio” con altas exigencias legales que implican un análisis detallado tanto del fondo como de la forma. Más aún, dicha forma de fallar de los tribunales (de plano) se suele dar para casos sencillos, donde no se requiere gran análisis. Así, teniendo en consideración que la decisión del juez no es una de fácil decisión, sino más bien es una decisión compleja, que conlleva analizar que se cumplan todos los requisitos del artículo 54 P, se podría modificar dicho artículo, ya sea eliminando la forma en que se deberá fallar el acuerdo (para que así se rija por la regla general, que es a través de la notificación a las partes, puesto que las actuaciones deben a lo menos ser ordenadas por una resolución judicial), o bien establecer que se debe fallar con conocimiento o citación.

De esta forma, se resguardan los intereses de los consumidores afectados, toda vez que una actuación de plano implica que el tribunal deba resolver de inmediato, sin requerirse siquiera de la notificación a las partes de la resolución que dispuso su práctica. De esta forma, se protege la garantía al debido proceso (artículo 19 N°3 inciso 5 de la Constitución) y el derecho a defensa (artículo 19 N°3 inciso 2 de nuestra Constitución), ya que los consumidores que se verán afectados por el efecto erga omnes tendrán derecho a saber que existe un proceso judicial de aprobación y podrán oponerse de manera oportuna a este en caso de mostrar disconformidad.

Asimismo, se soluciona una contradicción que se genera en la misma ley, toda vez que resulta incompatible que por un lado se exija en el artículo 54 P de la LPC que “*La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos (...)*”, seguido de una serie de requisitos que implican mirar tanto la forma como el fondo del acuerdo, y que, por el otro, se establezca en el artículo 54 Q de la LPC que “*el tribunal fallará de plano*”.

Luego, la norma también señala que “*sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo*”. Como podemos ver, en términos de recursos, la norma no es completa, ya que no señala si es posible impugnar la resolución que acoge el acuerdo (que fue lo que ocurrió en todos los casos analizados). De esta manera, se propone modificar dicho artículo, en el sentido de completar el régimen de recursos aplicable en caso de que exista disconformidad con la resolución que aprueba el acuerdo. Así, si la ley es clara en establecer que es posible impugnar la resolución que rechaza

el acuerdo a través de un recurso de reposición con apelación en subsidio, nada obsta a que ese mismo recurso pueda utilizarse para impugnar la resolución que aprueba el acuerdo, a través de una norma expresa que así lo disponga.

De todas formas, en virtud de que los procedimientos voluntarios colectivos son un procedimiento especialmente reglado, es del todo razonable que la normativa de carácter general deba ser aplicable en caso de vacíos, siendo en este caso, el CPC. Por lo tanto, una modificación legal no sería del todo necesaria si es que los tribunales fallasen de conformidad a la normativa supletoria aplicable. Se debe tener en consideración que la ley N°19.496 no es una ley autosuficiente, la cual se nutre de otras normativas. Sin perjuicio de lo anterior, también se propone que exista un artículo donde expresamente se disponga que, en todo aquello que no se encuentra regulado expresamente, el CPC será la normativa aplicable supletoriamente. Lo anterior, con el fin de evitar los errores que han estado cometiendo los tribunales en la aplicación de la LPC.

CONCLUSIONES

1. La entrada en vigencia de la Ley N°21.081 el año 2019, introdujo los Procedimientos Voluntarios Colectivos, como una nueva facultad del SERNAC cuyo objetivo es obtener una solución expedita, completa y transparente que resguarde el interés colectivo de los consumidores afectados por conductas de las empresas.
2. Con la regulación expresa de los PVC, se pretendía dar una mayor certeza y garantías tanto a consumidores como a los consumidores y asociaciones de consumidores que deseen participar y formular observaciones.
3. Por otra parte, la modificación legal permitió que el acuerdo arribado en un PVC pueda tener efecto erga omnes y surtir los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados.
4. Dentro de los 73 Procedimientos Voluntarios que se han llevado a cabo desde el año 2019 hasta el año 2023, 42 de ellos terminaron en acuerdo y 31 se encuentran en estado de fallido o fracasado. Dentro de los que terminaron en acuerdo, **40** de ellos fueron llevados al trámite de aprobación judicial, mientras que existieron 2 casos donde si bien existió un acuerdo favorable, este no produce efecto erga omnes, ya que no se solicitó su aprobación judicial. El presente trabajo tuvo como objetivo realizar un análisis sobre esos 40 expedientes que fueron llevados al trámite de aprobación judicial, para así revisar la manera en que los jueces han estado ejerciendo su facultad aprobatoria.
5. Del universo de PVC analizados, se pudieron extraer los siguientes datos cuantitativos:
 - a. Los mercados que fueron objeto de una mayor cantidad de PVC fueron el mercado financiero y los locales comerciales, mientras que mercados como el comercio electrónico, educación y retail ferretero son los que obtuvieron un menor porcentaje de procedimientos. Cabe mencionar que, dentro de los submercados, el de los Bancos fue el que tuvo mayor cantidad de procedimientos.

- b. La mayoría de ellos versó sobre la falta al deber de información; el promedio de la duración de los PVC en su fase administrativa fue de 322,2 días, lo que equivale a un aproximado de 10 meses;
 - c. El promedio de duración de la fase judicial de los PVC estudiados fue de 67 días, lo que equivale a 2 meses y 7 días;
 - d. El trámite de aprobación judicial se hizo la mayoría de las veces en algún Juzgado Civil de Santiago;
 - e. En promedio, el monto por acuerdo dio un valor de \$1.723.487.638 pesos chilenos; en promedio, existió una cantidad aproximada de 88.460 consumidores afectados por PVC; en la mayoría de los PVC no se realizó reserva de derechos y sólo en dos PVC existió discusión en sede judicial.
 - f. En la mayoría de los PVC no se realizó reserva de derechos. De hecho, en 29 expedientes ningún consumidor ejerció este derecho, mientras que en 11 sí se realizó reserva. En promedio, existió una cantidad aproximada de **13** personas que realizaron reserva de derechos por procedimiento voluntario colectivo.
6. Respecto de los PVC en que existió discusión en sede judicial, los temas discutidos versaron sobre:
- a. La posibilidad de un grupo de consumidores o de una asociación de consumidores de hacerse parte;
 - b. La posibilidad de aplicar la figura del legítimo contradictor;
 - c. La posibilidad de un grupo de consumidores de solicitar el rechazo del acuerdo y su pretendido efecto erga omnes; posibilidad de solicitar la sustitución de un procedimiento voluntario a uno contencioso;
 - d. La posibilidad de impugnar resoluciones a través de recursos no contemplados en el Párrafo 4 de la LPC;
 - e. La posibilidad de aplicar de manera supletoria las normas del CPC, todo ello en la etapa de aprobación judicial del acuerdo alcanzado en el contexto de un PVC
7. En cuanto al ejercicio de su facultad aprobatoria, esta ha consistido en una facultad meramente formal, donde el tribunal falla conforme a si el acuerdo cumple o no con los requisitos formales de este en base a la LPC, omitiendo cualquier pronunciamiento

de fondo y discusión que pueda darse en este contexto. Lo anterior, bajo la lógica y argumentación de que nos encontramos frente a un procedimiento no contencioso, especialmente regulado y que no prevé la posibilidad de comparecencia de legítimos contradictores u opositores.

8. Es posible afirmar, además, que **los tribunales no han permitido la aplicación supletoria del CPC en este tipo de procedimientos**. Asimismo, la forma en que han fallado los ha vulnerado ciertas leyes y principios, tales como el principio pro consumidor y pro participación, artículo 54 de la LPC, garantías del debido proceso, bilateralidad de la audiencia y derecho a defensa, y normas del CPC (artículos 1,2, 16,22,822 y 823).
9. Si el sentido de la revisión jurisdiccional es dotar al acuerdo de efecto erga omnes - efecto excepcionalísimo en nuestra legislación-, entonces este “premio” debería conllevar un análisis tanto de fondo como de forma de los requisitos establecidos en el art 54 P de la LPC, así como también una aplicación de las garantías que resguarda la LPC y CPR, en miras de dar una *solución completa*, que no termine incrementando el desequilibrio entre consumidor y proveedor. Resulta ilógico excluir a consumidores de participar en un proceso donde se va a dictar una resolución en la cual verán afectados sus derechos, o de no contar con un medio de impugnación de la resolución que aprueba el acuerdo.
10. Por lo tanto, si el sentido de la revisión judicial es el efecto erga omnes, se debería dar lugar a discusiones de fondo y aplicación supletoria de las normas del CPC, **como una forma de resguardar los derechos de los consumidores y eliminar el desequilibrio que se genera entre las partes**.
11. Finalmente, en virtud de las discusiones que se dieron en sede judicial, se propuso modificar el artículo 54 Q, con el fin de eliminar la tramitación “de plano” que realiza el tribunal y regular de manera más completa el régimen de recursos, dando la posibilidad expresa para que los consumidores o asociaciones de consumidores que no se encuentren conforme con la resolución que aprueba el acuerdo judicial, puedan ejercer su derecho de impugnación. Asimismo, se propone un artículo que expresamente disponga la aplicabilidad supletoria del CPC en las normas de protección del consumidor.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirrezabal Grünstein, M., Celedón Baeza, A., Contardo González, J. I., Carrasco Poblete, J., Durán Nicomán, C., Fernández Ortega, F., Martabit Sagredo, M. J., Molinari Valdés, A., Muñoz Schiattino, S. (2019). *Ley de fortalecimiento al SERNAC: cambios, preguntas y desafíos. A tres meses de su entrada en vigencia*. [en línea]. Academia de Derecho y Consumo, Fundación Fernando Fueyo Laneri. Recuperado de: <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2019/01/2.-Stella-Mu%C3%B1oz.pdf> [consulta: 04 de enero de 2023]
- Aguirrezabal, Maite (2018). *Análisis crítico del procedimiento voluntario introducido en la ley chilena de protección de consumidores y usuarios como mecanismo alternativo de solución de conflictos colectivos*. [en línea] Rev. Derecho. 2018, n.18, pp.45-71. ISSN 1510-3714. Recuperado de <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1613> [consulta: 04 de enero de 2023]
- Chile. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. 2018. *Ley N°21.081, que modifica Ley N° 19,496, sobre protección de los derechos de los consumidores, conocida públicamente como “Ley de Fortalecimiento del Sernac”*. Santiago, Chile, 13 de septiembre de 2018.
- Chile. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 1997. *Ley N.º 19.496 que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*. Santiago, Chile, 7 de marzo de 1997. En adelante “LPC” o Ley N°19.496.
- Chile, Contraloría General de la República (2014). *Dictamen 94.206*. Aplica dictamen 71055/2013. Santiago, Chile, 04 de diciembre de 2014.
- Chile, Servicio Nacional del Consumidor. (2016). *Solicitud de Información N° AH009T0000102*. 20 de enero de 2016.
- Chile, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2021). *Decreto N°56, que aprueba reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*. Santiago, Chile, 05 de febrero de 2021.

- Chile, Oficio 129-2017 de 16 de agosto de 2017, Informe de la Corte Suprema de Chile al Proyecto de Ley Boletín n.º 9.369-03, cuya tramitación derivó en la dictación de la Ley n.º 21.081, Diario Oficial 13 de julio de 2018
- Del Villar, Lucas. (2021). *Interés general, las negociaciones extrajudiciales y juicios colectivos en el derecho del consumo*. Santiago, Thomson Reuters, 444p.
- Fuentes, C. (2019). *De la mediación colectiva al procedimiento voluntario colectivo. Litigación en materia de consumidores*. Santiago, Legal Publishing Chile. Disponible en: Thomson Reuters Proview
- Fernández, M.A. (2013) *Avenencia o ADRIurgium*, Madrid, Editorial Tirant Lo Blanche.
- Marín López, M. J. (2007). *Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos*. Recuperado de <http://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/ARBITRAJE/16.pdf>. [consulta: 04 de enero de 2023]
- Morales, M.E., Walker, N. (2020). *Resolución alternativa de conflictos ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)*. [en línea] Vniversitas, vol. 69, 2020. Recuperado de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/VJ/69%20\(2020\)/82563265018/#ref14](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/VJ/69%20(2020)/82563265018/#ref14) [consulta: 05 de enero de 2023]
- Morales, M.E. y Momberg, R. (2022). *Procedimientos Voluntarios Colectivos en el Derecho del Consumo Chileno*. Tirant lo Blanch. 168p.

ANEXO: FICHA TÉCNICA DE LOS EXPEDIENTES ESTUDIADOS

1. Análisis Procedimientos Voluntarios Colectivos Cerrados

1.1. Año 2021

1.1.1. Expediente N°1: SERNAC con Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.) (Airbnb)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Resolución Exenta N° 348 del 13 de abril de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	V-275-2020 del 6° Juzgado Civil de Santiago
Fechas	Inicio PVC: 13 de abril de 2020
	Acuerdo: 21 de octubre de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 9 de noviembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 23 de diciembre de 2020
Duración PVC	6 meses y 8 días
Duración fase judicial	1 mes y 14 días
Proveedor	CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A
Mercado	Financiero (Tarjeta multitienda)
Materia	Falta al deber de profesionalidad; Seguridad en el consumo
Breve reseña	Algunos clientes de la empresa Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.) habrían padecido fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019, sin perjuicio de eventos del año 2018. La empresa emisora de las tarjetas no habría dado cumplimiento a las medidas de seguridad esperables y adecuadas en el contexto de su deber de profesionalidad. Por estos hechos, el SERNAC inició un PVC

	<p>en virtud de Res. Exenta N° 348 del 13 de abril de 2020, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través a una solución completa expedita y transparente.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58515.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>Los consumidores comprendidos en el acuerdo son los clientes del proveedor CAT Administradora de Tarjetas S.A., que fueron afectados por la realización de operación y pagos desconocidos mediante la utilización de tarjetas de créditos, en el contexto del comercio electrónico AIRBNB, ocurridos a partir del mes de septiembre del 2018 hasta junio de 2019. El acuerdo especifica los consumidores beneficiados por este, el número de consumidores según grupo y las consideraciones efectuadas para cada grupo. Por otro lado, en cuanto al cese de conducta, el proveedor compromete la entrega de un certificado emitido por el área de operaciones y control interno, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por CAT y la oportunidad de las mismas, como reacción y prevención de los fraudes objeto del procedimiento. Asimismo, deja constancia que el proveedor ejecuta una actividad regulada por la CMF, con lo cual, en la materia objeto del presente procedimiento, permanecerá sujeta a dicha fiscalización. Respecto de las devoluciones y compensaciones, el acuerdo en su punto IV señala las compensaciones específicas que recibirá cada grupo de consumidores, indicando que el acuerdo beneficia a un total de 867 consumidores y considera un monto total en pesos de \$270.959.772.-, agregando la forma en que se realizará el pago dichas compensaciones y restituciones. Por su parte, en el acuerdo se sostiene que el monto restituido y a compensar al universo de consumidores afectados es proporcional al daño causado, toda vez que se les ha reintegrado la totalidad del</p>

	<p>monto correspondiente a los fraudes que alegan haber sufrido, más las compensaciones adicionales por el costo del tiempo, la indisponibilidad financiera y el costo del reclamo. Finalmente, se indica la forma en 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, señalando además un plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En sentencia de 23 de diciembre de 2020, el 6° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Que atendido del examen de la Resolución Exenta N°729, de 21 de octubre del 2020, se puede constatar que este cumple con los requisitos contemplados en el artículo 54 P de la Ley 19.496; y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y los artículos 54 P, 54 Q y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, se declara: 1) Téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre la Cat Administradoras de Tarjetas S.A y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la resolución N°729 de 21 de octubre del 2020, para todos los efectos legales, el cual se ajusta a derecho, produciendo efectos erga omnes”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial.

1.1.2. Expediente N°2: SERNAC con Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A. (ESSAL)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Resolución Exenta N° 476 de fecha 15 de julio de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	Rol V-11-2020 ante el 1° Juzgado Civil de Puerto Montt
Fechas	Inicio PVC: 15 de julio de 2019
	Acuerdo: 30 de diciembre de 2019
	Inicio procedimiento judicial: 21 de enero de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 28 de febrero de 2020
Duración PVC	5 meses y 5 días
Duración fase judicial	1 mes y 7 días
Proveedor	Empresa de servicios sanitarios Los Lagos S.A. (ESSAL)
Mercado	Servicios básicos (Agua potable)
Materia	Suspensión de suministro
Breve reseña	A partir del 11 de julio de 2019, la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S. A. suspendió el suministro de agua potable en la ciudad de Osorno. Ello tras la contaminación de ésta con combustible, según fuera reportado por las autoridades competentes. Por estos hechos el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo, en virtud de Res. Exenta N ° 476 de 15 de julio de 2019, cuyo objetivo es obtener una solución expedita, completa y transparente para todos los consumidores afectados.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56323.html
Resumen del acuerdo	En lo relevante, el acuerdo beneficia a un universo total de 47.519 consumidores residenciales de la ciudad de Osorno que estuvieron afectos a suspensiones e interrupciones de suministro de agua potable ocurridos entre los días 11 de julio hasta el 20 de julio del año 2019. De esta manera, ESSAL se compromete a realizar pagos restitutorios para cada uno de los consumidores beneficiados por la suma de \$63.250-, la cual será abonado en los estados de cuentas mensuales de los

	<p>consumidores beneficiados, el que será imputado con cargo a cada facturación mensual hasta su completa extinción, sin límite de tiempo. En este orden de ideas, el monto total que comprenden los pagos restitutorios según lo declarado por ESSAL y lo acordado en el procedimiento, es de \$5.927.578.099-, lo cual incluye indemnizaciones, compensaciones y costos de reclamo. En cuanto al cese de conducta, si bien el suministro a esa fecha fue restablecido, ESSAL se compromete la entrega de un certificado emitido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), en relación con el restablecimiento del agua potable y las medidas de mitigación, en la ciudad de Osorno. Asimismo, se compromete la entrega de un plan de Desarrollo de ESSAL para la ciudad de Osorno, presentado en la SISS. Por último, en el acuerdo se indica que la solución es proporcional a las consecuencias adversas ocasionadas, alcanzando a todos los consumidores afectados y basándose en elementos objetivos; se determina la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedores efectuará los pagos restitutorios y el pago del costo del reclamo; se detalla la acreditación de la implementación del presente acuerdo, comprometiéndose el proveedor a la ejecución de una auditoría externa realizada por una empresa de reconocido prestigio nacional que acredite el cumplimiento de los compromisos contenidos en el acuerdo.</p>
--	--

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En sentencia de fecha 28 de febrero de 2020, el 1° Juzgado Civil de Puerto Montt falló lo siguiente: *“I. Que, se aprueba el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., contenido en la Resolución Exenta N°1036, de fecha 30 de diciembre de 2019; II. Que en consecuencia, se declara el efecto erga*

omnes del acuerdo arribado en la Resolución Exenta N°1036 suscrito por las partes solicitantes”.

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 460

4. Cuestiones debatidas en sede judicial en primera instancia: Existió discusión en sede judicial, la cual se analiza en el Capítulo IV de este trabajo.

1.1.3. Expediente N°3: SERNAC con Banco Santander

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Resolución Exenta N° 772 de fecha 2 de octubre de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	Rol V-74-2020 ante el 7° Juzgado Civil de Santiago
Fechas	Inicio PVC: 2 de octubre de 2019
	Acuerdo: 6 de abril de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 30 de abril de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 5 de mayo de 2020
Duración PVC	6 meses y 4 días
Duración fase judicial	6 días
Proveedor	Banco Santander
Mercado	Financiero (Banco)
Materia	Derecho a la información; Falta al deber de profesionalidad
Breve reseña	El Banco Santander habría desarrollado una nueva política informativa a sus clientes respecto de la remisión de los estados de cuenta de sus productos financieros. En particular, Banco Santander informó durante los meses de junio y julio de 2019 a sus clientes, que la comunicación periódica de antecedentes sobre productos y/o servicios contratados (estados de cuenta corriente, tarjeta de crédito, crédito de consumo, crédito hipotecario, entre otros) sólo estará

	<p>disponible en el sitio web privado de cada cliente, sección “mis documentos”, para consulta del consumidor, y que no sería adjuntada al correo electrónico que se envía mensualmente. Además, preliminarmente se puede afirmar que la empresa habría omitido la obligación de recoger el consentimiento del consumidor para el cambio del medio de comunicación. Por estos hechos, el SERNAC inició un PVC en virtud de Res. Exenta N° 772 del 2 de octubre de 2019, cuyo objetivo es obtener el cese de la conducta antes descrita, dejando sin efecto el cambio en la política informativa adoptada, y restablecer a los consumidores afectados a la situación anterior a la de la modificación impuesta, considerando eventuales compensaciones en caso de proceder.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-57116.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo alcanzado comprende a todos aquellos consumidores clientes del Banco Santander, respecto de los cuales se modificó la forma de comunicación de los estados de cuenta de los productos y/o servicios. De esta manera, los consumidores beneficiados y objeto de las políticas ascenderían a 775.631, según informó el proveedor durante el PVC y que correspondería a su cartera de clientes de los productos descritos, hasta el 31 de julio de 2019. Además, serán beneficiados los clientes del proveedor que contrataron los productos con posterioridad al 31 de julio de 2019 y respecto de los cuales se les aplicaron las políticas. En cuanto al cese de conducta, el proveedor dejará sin efecto las políticas de comunicación de estados de cuenta que implementó a partir del mes de agosto de 2019. Por consiguiente, comunicará los estados de cuenta de los productos y/o servicios mediante el sistema ejecutado, inmediatamente anterior a ese cambio de política de información, para cada cliente, todo lo cual será</p>

	<p>objeto de auditoría. Asimismo, se integró a la solución el pago de una compensación por concepto de costo del reclamo. Este pago alcanza un monto equivalente a 0,15 UTM para cada consumidor que haya reclamado ante el Sernac y ante el Proveedor por el cambio de las políticas hasta antes del día de publicación de la propuesta de acuerdo en el sitio web del Sernac. El acuerdo también señala que la solución es proporcional, ya que considera a los consumidores que fueron afectados por el cambio en las políticas, siendo todos beneficiados, cumpliendo también con los estándares de universalidad y basándose en elementos objetivos. Por otro lado, se indica la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo, lo cual se realizará a través de comunicaciones a cada uno de los consumidores beneficiados, agregando que respecto de aquellos que les corresponda el pago del costo del reclamo, se les realizará adicionalmente una mención expresa relativa a ello. Todo lo anterior, se realizará en los plazos y conforme dispone la Resolución Exenta. Finalmente, para la acreditación del cumplimiento integral de los términos del acuerdo, el proveedor se compromete efectuar un procedimiento de auditoría externa, a su costa.</p>
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 5 de mayo de 2020, el 7° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“A lo principal, atendido el mérito de la Resolución Exenta N°325, de fecha 6 de abril del año en curso, que contiene el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el Banco Santander Chile y cumpliendo con los requisitos exigidos por el artículo 54 P y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54Q, ambos de la Ley 19.496, se aprueba dicho acuerdo para todos los efectos legales y expresamente para efecto erga omnes”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial.

1.1.4. Expediente N°4: SERNAC con Empresa Lippi S.A.

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Resolución Exenta N° 489 de fecha 19 de julio de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	Rol V-53-2020 ante el 17° Juzgado Civil de Santiago
Fechas	Inicio PVC: 19 de julio de 2019
	Acuerdo: 21 de enero de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 25 de febrero de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 28 de abril de 2020
Duración PVC	6 meses y 2 días
Duración fase judicial	2 meses y 3 días
Proveedor	LIPPI S.A.
Mercado	Locales comerciales (vestuario y similares)
Materia	Incumplimiento de promociones y ofertas; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	La empresa Lippi S.A. ha registrado una serie de incumplimientos que afectaron a los consumidores, entre los que se destacan, los términos dispuestos para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores mediante los sitios web del proveedor, como, asimismo, cancelaciones unilaterales de compras, todas realizadas por los consumidores entre los meses de febrero y julio del año 2019. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 489 de 19 de julio de 2019, cuyo objetivo es obtener una solución expedita,

	completa y transparente para todos los consumidores afectados.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56759.html
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a un universo total de 2.697 consumidores que se vieron afectados por los incumplimientos, entre otros, de los términos dispuestos para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores mediante los sitios web del proveedor, como, asimismo, cancelaciones unilaterales de compras, todas realizadas por los consumidores entre los meses de febrero y julio del año 2019.</p> <p>En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a acreditar la efectividad del cese de la conducta que pudiera haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores mediante una auditoría externa. En este sentido, acreditará tanto las medidas realizadas a esta fecha, como las comprometidas a implementar, dentro que las que se pueden mencionar: duplicación del personal de Servicio al Cliente; desarrollo de módulo de auto consulta online; desarrollo de un nuevo CMR (Customer Relationship Managment); cambio de procesos de logística inversa; mejoras en sistemas de control logísticos; calculadora de despacho logística; e, inventario de logística. En cuanto a las compensaciones y su cálculo, los pagos que realizará Lippi S.A. compensan a los clientes afectos a cancelaciones unilaterales, retardos en las entregas y casos de productos erróneos. De esta manera, por medio del acuerdo, Lippi se obliga a efectuar pagos por el monto único y total de \$15.233.990, con la finalidad de indemnizar y compensar de manera íntegra a los consumidores afectados. Adicionalmente, a todos los consumidores que hayan presentado un reclamo ante Sernac, hasta antes del día previo a la consulta contemplada en el artículo 54 N de la Ley 19.496,</p>

	<p>se les compensará por un monto equivalente a 0,15 UTM, por concepto de “costo del reclamo”. Finalmente, el acuerdo indica que el monto indemnizatorio es proporcional al daño causado, y para proceder al pago de las compensaciones, Lippi S.A. enviará un correo informativo a los consumidores informándolos del proceso y, en caso, necesario, requiriendo los datos correspondientes para proceder al pago. En caso de que no se cuente, finalmente, con los datos suficientes para efectuar los abonos, Lippi S.A. informará vía correo electrónico que se encuentra disponible un vale vista para su retiro y cobro.</p>
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 28 de abril de 2020, el 17° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre Lippi S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 23 de fecha 21 de enero de 2020, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes. II.-Certificada y Ejecutoriada la presente sentencia, publíquese 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 Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496. III.- Que la aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados de conformidad con los medios contemplados en la Ley 19.496.”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial.

1.1.5. Expediente N°5: SERNAC con Weber Stephen Chile SpA

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Resolución Exenta N° 55 de fecha 29 de enero de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	Rol V-219-2020 ante el 7° Juzgado Civil de Santiago
Fechas	Inicio PVC: 29 de enero de 2020
	Acuerdo: 24 de agosto de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 17 de septiembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 1 de octubre 2020
Duración PVC	5 meses y 26 días
Duración fase judicial	14 días
Proveedor	Weber Stephen
Mercado	Locales comerciales (Hogar, decohogar y menaje)
Materia	Derecho a la información; Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento a publicidad.
Breve reseña	<p>El pasado 24 de diciembre de 2019, la empresa Weber Stephen Chile SpA incurrió en la aplicación de un descuento en su tienda online en el precio de parrillas y productos afines, en más de un 90% del precio de éstos. La situación descrita podría configurar una eventual afectación a los derechos de los consumidores, en cuanto al incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, todo ello de acuerdo a lo prescrito en las letras b) y e) del inciso 1° del artículo 3°, artículos 12, 18, 28 letra d), 23 y 50, todos de la Ley N°19.496. Por estos hechos, el SERNAC, a solicitud del proveedor, inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res Exenta N° 55 de fecha 29 de enero de 2020, cuyo objetivo es lograr una solución completa expedita y transparente en favor de los consumidores.</p>

Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58214.html
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará al universo total de consumidores que efectuaron compras de accesorios de parrillas al proveedor a través de su página web, entre las 9:50 horas del día 24 de diciembre de 2019 hasta las 19:30 horas del día 25 de diciembre de 2019, y que fueron canceladas unilateralmente por el proveedor. De esta manera, los consumidores comprendidos en el acuerdo alcanzan a 221 consumidores. En cuanto al cese de conducta, el proveedor elaboró un protocolo a fin de evitar posibles afectaciones futuras a los derechos de los consumidores, estableciendo que todas las pruebas de mejoras, pruebas de descuentos y actualizaciones de la página web (Weber.com/CL) se deberán realizar en una versión de prueba paralela a la página web real, de tal manera de validar en este sistema de prueba todos los descuentos, cambios y actualizaciones, antes de publicarlos en la página web a la cual tienen acceso los consumidores. Respecto a las compensaciones y devoluciones, el acuerdo detalla la manera en que se realizará: a) la devolución de lo pagado; b) compensación para los consumidores afectados; c) compensación a través de descuentos en la compra de productos; d) monto por concepto de reclamo. Asimismo, se señala que la solución propuesta por Weber es proporcional al daño causado, toda vez que, por un lado, busca restituir las sumas de dinero que no han sido devueltas a los consumidores faltantes y acreditar, a través del informe de auditoría externa, las devoluciones ya realizadas; y, por otro, entregar una suma de dinero a título de compensación, costo del reclamo, entrega de descuentos en productos, y que busca resarcir el hecho de no haber cursado las compras realizadas por los consumidores. Además, y con el fin de evitar la ocurrencia de los hechos que</p>

	suscitaron el inicio del presente PVC, el proveedor ofreció un protocolo de verificación. Finalmente, el acuerdo contiene un detalla de la forma en que se harán efectivos los términos de este y los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo, distinguiendo según cada categoría de consumidor afectado.
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 1 de octubre de 2020, el 7° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Visto, además lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y el párrafo 4 del Título IV de la Ley N°19.496 se declare que: Téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre la empresa Weber Stephen Chile SpA y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la resolución N° 590 de 24 de agosto de 2020, para todos los efectos legales, el que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54P de la Ley N° 19.496”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial.

1.2. Año 2022

1.2.1. Expediente N°6: SERNAC con Banco Itaú (Airbnb)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Resolución Exenta N° 346 de fecha 13 de abril de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	Rol V-278-2020 ante el 25° Juzgado Civil de Santiago
Fechas	Inicio PVC: 13 de abril de 2020
	Acuerdo: 21 de octubre de 2020

	Inicio procedimiento judicial: 10 de noviembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 29 de enero de 2021
Duración PVC	6 meses y 8 días
Duración fase judicial	2 meses y 19 días
Proveedor	Banco Itaú
Mercado	Financiero (banco)
Materia	Falta al deber de profesionalidad; Seguridad en el consumo
Breve reseña	Algunos clientes de la empresa Banco Itaú habrían padecido fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019, sin perjuicio de eventos del año 2018. La empresa emisora de las tarjetas no habría dado cumplimiento a las medidas de seguridad esperables y adecuadas en el contexto de su deber de profesionalidad. Por estos hechos, el SERNAC inició un PVC en virtud de Res. Exenta N° 346 del 13 de abril de 2020, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través a una solución completa expedita y transparente.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58518.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los clientes del proveedor Itaú Corpbanca S.A., que fueron afectados por la realización de operaciones y pagos desconocidos, mediante la utilización de tarjetas de créditos, las que fueron realizadas en el contexto del comercio electrónico "AIRBNB", ocurridos a partir del mes de febrero del 2018 y que se extendió hasta diciembre del año 2019. En el acuerdo, se hace distinción entre grupo de consumidores que fueron restituidos; consumidores que serán compensados por indisponibilidad financiera; consumidores que serán compensados por el costo del tiempo: y consumidores que serán compensados por costo de reclamo. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a

	<p>la entrega de un certificado emitido por su área de Fraudes, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por el banco y la oportunidad de las mismas. Asimismo, el proveedor seguirá sujeto a la fiscalización de la CMF. Respecto de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, el acuerdo detalla los montos que serán restituidos o compensados según el grupo de consumidor afectado, beneficiando a un total de 1641 consumidores y considerando un monto total en pesos de \$971.985.829.-. Finalmente, se menciona que la solución es proporcional al daño causado, toda vez que restituye las sumas en que se vieron afectados los consumidores por la realización de operaciones y pagos desconocidos, como también se determinada la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las restituciones y compensará.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 29 de enero de 2021, el 25° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estos motivos, y visto lo dispuesto en los artículos 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se resuelve: A) Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR e ITAÚ CORPBANCA S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 730, de fecha 21 de octubre de 2020, emitida por el referido Servicio, el cual cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y, en consecuencia, produce efecto erga omnes; B) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley en referencia”*

3. **Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0**

4. **Cuestiones debatidas en sede judicial:** no existió discusión en sede judicial.

1.2.2. **Expediente N°7: SERNAC con Banco Scotiabank (AirBnb)**

1. **Información de la causa**

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Resolución Exenta N° 347 de fecha 13 de abril de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	Rol V-281-2020 ante el 22° Juzgado Civil de Santiago
Fechas	Inicio PVC: 13 de abril de 2020
	Acuerdo: 21 de octubre de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 9 de noviembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 4 de diciembre de 2020
Duración PVC	6 meses y 8 días
Duración fase judicial	25 días
Proveedor	Banco Scotiabank
Mercado	Financiero (Banco)
Materia	Falta al deber de profesionalidad; Seguridad en el consumo
Breve reseña	Algunos clientes de la empresa Banco Scotiabank habrían padecido fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019, sin perjuicio de eventos del año 2018. La empresa emisora de las tarjetas no habría dado cumplimiento a las medidas de seguridad esperables y adecuadas en el contexto de su deber de profesionalidad. Por estos hechos, el SERNAC inició un PVC en virtud de Res. Exenta N° 347 del 13 de abril de 2020,

	cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través a una solución completa expedita y transparente
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58519.html
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores clientes de Scotiabank Chile que fueron afectados por la realización de operaciones y pagos desconocidos, mediante la utilización de tarjetas de créditos, las que fueron realizadas en el contexto del comercio electrónico “AIRBNB”, ocurridos a partir de agosto del año 2018 y que se extendió hasta noviembre del año 2019. En el acuerdo, se hace distinción entre grupo de consumidores que fueron restituidos o serán restituidos; consumidores que serán compensados por indisponibilidad financiera; consumidores que serán compensados por el costo del tiempo; y consumidores que serán compensados por costo de reclamo. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a la entrega de un Certificado emitido por el área de cumplimiento, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por el banco y la oportunidad de las mismas. Asimismo, el proveedor seguirá sujeto a la fiscalización de la CMF. Respecto de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, el acuerdo detalla los montos que serán restituidos o compensados según el grupo de consumidor afectado, beneficiando a un total de 841 consumidores y considerando un monto total en pesos de \$325.863.775-. Finalmente, se menciona que la solución es proporcional al daño causado, toda vez que restituye las sumas en que se vieron afectados los consumidores por la realización de operaciones y pagos desconocidos, como también se determinada la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las restituciones y compensará.</p>

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 4 de diciembre de 2020, el 22° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: “*POR ESTAS CONSIDERACIONES, y lo previsto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y los artículos 54 P, 54 Q y demás pertinentes de la Ley N°19.496 SE DECLARA: Que, SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y SCOTIABANK CHILE S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 727, de fecha 21 de octubre de 2020, el cual se ajusta a derecho, produciendo efectos erga omnes*”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial.

1.2.3. Expediente N°8: SERNAC con Metlife Chile

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Resolución Exenta N° 168 de fecha 18 de febrero de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	Rol V-281-2020 ante el 3° Juzgado Civil de Santiago
Fechas	Inicio PVC: 18 de febrero de 2020
	Acuerdo: 23 de octubre de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 10 de noviembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 2 de marzo de 2021
Duración PVC	8 meses y 5 días
Duración fase judicial	3 meses y 21 días
Proveedor	Metlife Chile
Mercado	Seguros (Seguros de vida)
Materia	Restitución integral; derecho a la información.
Breve reseña	La empresa Metlife Chile Seguros de Vida S.A., con ocasión del término del convenio que mantenía con una corredora de

	<p>seguros y la clínica Santa María, procedió a modificar los términos del contrato de seguro, e incorporó de manera unilateral a aquellos asegurados que originalmente habían contratado la póliza denominada “Seguro Salud Total”, a una nueva póliza asociados al producto denominado “Seguro Total Clínica Santa María”, sin haber obtenido el consentimiento expreso e informado de los consumidores. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 168 del 18 de febrero de 2020, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través a una solución completa expedita y transparente.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58297.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores todos aquellos consumidores que se hayan visto afectados por el cambio en las condiciones de contratación como consecuencia del traspaso provisional de las pólizas denominadas “Seguro Salud Total”, a las nuevas pólizas correspondientes al producto denominado “Nuevo Seguro Clínica Santa María”, sin requerir el consentimiento expreso e informado de los consumidores. Además, el acuerdo busca beneficiar a todos aquellos consumidores que, con ocasión de la incorporación a las nuevas pólizas, en los términos señalados anteriormente, fueron afectados con la entrega a través de correos electrónicos remitidos por MetLife de los nuevos certificados de cobertura, los cuales contenían información errónea. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a implementar medidas y protocolos vinculados con la información en las etapas precontractuales, contractuales y de ejecución contractual de la comercialización de seguros. Con el objetivo de acreditar el cese de la conducta, MetLife implementará una serie de medidas, las cuales, en resumen,</p>

	<p>consisten en: a) campaña de contactabilidad a los asegurados; b) compensación por rechazo expreso al traspaso provisorio con devolución retroactiva de primas; c) certificado de cobertura. Respecto de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, estas se harán según cada grupo de consumidores afectados, donde se hizo distinción entre Grupo 1 (Grupo traspasado provisoriamente), Grupo 2 (Grupo afectado por errores formales en los certificados de cobertura comunicados) y Grupo 3 (grupo de consumidores que una vez contactado, rechazaron expresamente el traspaso provisorio). Cada grupo tendrá su propio procedimiento de devolución, compensación e indemnización, según se detalla en el acuerdo. Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada por medio del Acuerdo, una compensación por concepto “costo de reclamo”, suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales (UTM) que le corresponderá a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC por los hechos que motivaron el PVC. Finalmente, se indica en el acuerdo que la solución es proporcional al daño causado y alcanza a todos los consumidores afectados, así como también la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y la acreditación de la implementación de este.</p>
--	--

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de 2 de marzo de 2021, el 3° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N°19.496, se declara que: I.- SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y MetLife Chile Seguros de Vida S.A., contenido en la Resolución Exenta N°740, de fecha 23 de octubre de 2020, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes. II.- PUBLÍQUESE un*

extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496. III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N°19.496”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial.

1.2.4. Expediente N°9: SERNAC con Banco Crédito e Inversiones (Airbnb)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 345 del 13 de abril de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	9° Juzgado Civil de Santiago, rol V- 310-2020
Fechas	Inicio PVC: 13 de abril de 2020
	Acuerdo: 21 de octubre de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 9 de noviembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 19 enero de 2021
Duración PVC	6 meses y 8 días
Duración fase judicial	2 meses y 10 días
Proveedor	BANCO DE CREDITO E INVERSIONES BCI
Mercado	Financiero (Banco)
Materia	Falta al deber de profesionalidad. Seguridad en el consumo
Breve reseña	Algunos clientes del proveedor Banco Crédito e Inversiones (BCI) habrían padecido fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores

	<p>mediante la utilización de tarjeta de créditos, en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019, sin perjuicio de eventos del año 2018. La empresa emisora de las tarjetas no habría dado cumplimiento a las medidas de seguridad esperables y adecuadas en el contexto de su deber de profesionalidad. Por estos hechos, el SERNAC inició un PVC, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través a una solución completa expedita y transparente.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58517.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>En el acuerdo se mencionan los grupos de consumidores beneficiados por este y las consideraciones efectuadas para cada grupo, como también lo relativo al cese de la conducta, donde el proveedor se comprometió a la entrega de un certificado emitido por su Gerencia de Riesgo Operacional que dé cuenta de las medidas adoptadas por el banco y la oportunidad de las mismas. Asimismo, el cese de conducta deberá acreditarse en relación con lo prevenido respecto de la adecuada acreditación de la devolución de los dineros defraudados. El acuerdo hace expresa mención del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, indicando los grupos de consumidores y los montos correspondientes. En resumen, el acuerdo beneficia a un total de 1370 consumidores y considera un monto total de \$779.191.126 pesos. Finalmente, se indica la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y los procedimientos para cautelar su cumplimiento, lo cual incluye una auditoría externa por una empresa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el proveedor.</p>

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 19 de enero de 2021, el 9° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“A lo principal: atendido lo dispuesto en los artículos 54 H y siguientes de la Ley 19.496 y teniendo presente además que el acuerdo cumple con los requisitos legales para que produzca sus efectos, téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre el Banco de Crédito e Inversiones y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N°728, de 21 de octubre de 2020, para todos los efectos legales. Publíquese en el Diario Oficial y en cualquier medio de circulación nacional, en formato virtual o material, sin perjuicio del sitio web institucional del Servicio del Consumidor”*.

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

1.2.5. Expediente N°10: SERNAC con Cannes

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 472 del 25 de junio de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	1° Juzgado de Letras de Buin, rol V-10-2021
Fechas	Inicio PVC: 25 de junio de 2020
	Acuerdo: 30 de diciembre de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 9 de febrero de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 25 de marzo de 2021
Duración PVC	6 meses y 5 días
Duración fase judicial	1 mes y 16 días
Proveedor	CANNES
Mercado	Locales comerciales (Alimento animales)
Materia	Seguridad en el consumo
Breve reseña	El SERNAC tomó conocimiento de que los alimentos, hasta ahora, Cannes y Charly, presentarían, preliminarmente y al

	<p>menos, una desviación de sus componentes alimenticios que estarían generando, rancidez y mal olor en el mismo alimento, como asimismo, malestar intestinal, diarrea, vómitos u otros síntomas en el proceso digestivo de las mascotas, sin perjuicio de otras consecuencias o defectos. Por estos hechos, el SERNAC inició un PVC, mediante Res. Exenta N° 472 de 25 de junio de 2020, cuyo objetivo, es, entre otros, compensar, reparar o indemnizar a los consumidores a través de una solución completa, expedita y transparente.</p>
<p>Link de acceso</p>	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58623.html</p>
<p>Resumen del acuerdo</p>	<p>El acuerdo se extiende a todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades de alimento para perros de tipo seco de las marcas Cannes y/o Charly, que hayan sido fabricados entre los meses de septiembre 2019 y mayo 2020, correspondientes a los lotes informados en la Alerta de Seguridad y/o cuyas mascotas hubieren sido afectadas a consecuencia del consumo del Producto. En cuanto al cese del conducta, el proveedor adoptó diversas medidas, las cuales se resumen en los siguientes puntos: 1) Reforzamiento de la estructura general del área de calidad de LDA; 2) Revisión y reforzamiento integral del sistema de Calidad e Inocuidad de LDA; 3) Actualización y reforzamiento de los procedimientos internos de control de calidad; 4) Inicio de un plan de acción para la certificación externa del sistema de inocuidad; 5) Monitoreo de los indicadores claves del sistema de calidad y mesa de revisión de requerimientos normativos con el Servicio Agrícola Ganadero; 6) Presentación de un plan de cumplimiento en materia de consumo. Por otro lado, respecto de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, se hizo la distinción entre grupo 1 (consumidores que adquirieron el</p>

	<p>producto), grupo 2 (daños transitorios), grupo 3 (daño hepático crónico), grupo 4 (fallecimiento de la mascota), señalando el acuerdo los requisitos aplicables para cada grupo y la forma en que se realizarán las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones según el grupo. Adicionalmente, los consumidores tendrán derecho a una compensación por concepto “costo de reclamo”, suma equivalente a 0,15 UTM, que le corresponderá a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC. En consecuencia, al 17 de diciembre de 2020, el Acuerdo objeto de este PVC beneficia a un total referencial de 691 consumidores de los Grupos 1, 2, 3 y 4, a 422 consumidores en relación al costo del reclamo y considera un monto total referencial informado por la empresa de \$376.524.142. Asimismo, el acuerdo determina el procedimiento de restitución, compensación e indemnización de los Grupos del Acuerdo, señalando además que la solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos, como también se indica la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo. Finalmente, el acuerdo determina el plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal, como también se menciona la acreditación de la implementación del acuerdo, lo cual se realizará por una empresa de auditoría externa inscrita en la CMF.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 25 de marzo de 2021, el 1° Juzgado de Letras de Buin falló lo siguiente: *“Por tanto, en razón de todo expuesto y en consideración a lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, se declara: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre LDA Spa y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N°*

882, de fecha 30 de diciembre de 2020, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes. II.-Certificada y Ejecutoriada la presente sentencia, publíquese 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 Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496. III.- Que la aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados de conformidad con los medios contemplados en la Ley 19.496”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 58

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

1.2.6. Expediente N°11: SERNAC con Puma Chile S.A.

2. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 496 del 24 de julio de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	16° Juzgado Civil de Santiago, rol V-47-2020
Fechas	Inicio PVC: 24 de julio de 2019
	Acuerdo: 27 de enero de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 25 de febrero de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 28 de mayo de 2020
Duración PVC	6 meses y 3 días
Duración fase judicial	3 meses y 3 días
Proveedor	Puma Chile S.A.
Mercado	Locales comerciales (Vestuario y calzado deportivo)
Materia	Incumplimiento de promociones y ofertas; Incumplimiento en las condiciones contratadas

Breve reseña	Tras el Cyberday de mayo 2019, la empresa Puma Chile S.A. registró retardos en la entrega de los productos comercializados vía internet. Por esta razón, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 496 de 24 de julio de 2019, cuyo objetivo es obtener una solución expedita, completa y transparente para todos los consumidores afectados.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56767.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo se aplicará a un total de 3.714 consumidores que realizaron transacciones durante el evento Cyber Day ocurrido en mayo de 2019 y que se vieron afectados por retardos en las entregas de los productos y cancelaciones unilaterales. En cuanto al cese de conducta, el proveedor contratará a una empresa de auditoría externa que certificará la devolución de dinero de las transacciones canceladas y de las entregas de productos con retraso, así como también se acreditará una serie de medidas que permitirían mejorar el proceso de venta online en eventos Cyber. En cuanto al cálculo de las compensaciones, PUMA declara haber compensado a 916 consumidores, a través de la emisión y entrega de un cupón de descuento extendido a todos los afectados. El monto total compensado por este concepto asciende a la suma de \$98.311.845. Junto a lo señalado, PUMA se comprometió a compensar adicionalmente el monto declarado a 2.798 consumidores que no hicieron uso del cupón, todos afectados por igual evento, cuyos montos serán diferenciados por grupos de acuerdo al motivo de incumplimiento y el período de tiempo afectado, lo que asciende a un total de \$11.211.450. Por lo tanto, los consumidores beneficiados por la compensación del PVC serán todos aquellos que cumplan los siguientes requisitos copulativos: a) Haber efectuado alguna

	<p>transacción en el Cyber Day celebrado en mayo de 2019 con el proveedor PUMA CHILE y haber sido afectado por alguna de las hipótesis de retardo en la entrega o cancelación unilateral; b) No haber hecho uso del cupón dispuesto por la empresa. A su vez, el proveedor se compromete a compensar por costo de reclamo a los 414 consumidores que reclamaron ante el SERNAC por los hechos descritos en el procedimiento, compensación que ascenderá a un monto de 0,15 UTM. Finalmente, se indica en el acuerdo que la solución es proporcional al daño causado, la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y se señalan los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo.</p>
--	---

3. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 28 de mayo de 2020, el 16° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Visto, además lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y el párrafo 4 del Título IV de la Ley 19496 se decide: Téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre la empresa PUMA CHILE SpA, antes PUMA CHILE S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución N°0048, de fecha 27 de enero de 2020, para todos los efectos legales, el que cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.”*

4. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

5. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

1.2.7. Expediente N°12: SERNAC con Ripley

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 546 del 4 de agosto de 2020
---	--

Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	14° Juzgado Civil de Santiago, rol V-53-2021
Fechas	Inicio PVC: 4 de agosto de 2020
	Acuerdo: 2 de febrero de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 24 de febrero de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 5 de agosto de 2021
Duración PVC	6 meses
Duración fase judicial	5 meses y 12 días
Proveedor	Ripley
Mercado	Locales comerciales (tiendas por departamento)
Materia	Incumplimiento de las condiciones contratadas
Breve reseña	<p>El SERNAC tomó conocimiento a través de los reclamos de los consumidores, de eventuales incumplimientos de la empresa en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos por los consumidores a través de su sitio web o plataformas de venta online (incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles). Dentro de dichos incumplimientos y, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, se encuentran: retardo en la entrega, modificación de la fecha de entrega, cancelación de compras, falta de stock, compensaciones por incumplimientos, entre otros. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 546 del 4 de agosto de 2020, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través a una solución completa expedita y transparente.</p>
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58702.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a todos los consumidores que se habrían visto afectados por los incumplimientos del proveedor ocurridos entre el 18 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020, consistentes en a) retardo en la entrega; b) cancelación

	<p>de compras; y c) Incumplimientos relativos a Gift Card que fueron entregadas por Ripley a determinados consumidores que se vieron afectados por las situaciones descritas en las letras a) y b) precedentes. En cuanto al cese de conducta, Ripley da cuenta de haber implementado las siguientes acciones: 1) Aumento de operadores logísticos; 2) Suspensión de ciertos operadores; 3) Integración sistémica; 4) Contact Center; 5) Stock; 6) Capacitaciones. En cuanto a las compensaciones y devoluciones, Ripley declara haber realizado la devolución íntegra de lo pagado por concepto de productos (precio) y los costos de despacho respecto de las compras realizadas por los consumidores y que fueron canceladas durante el periodo señalado en un inicio. Lo mismo aplica respecto a las compras afectas a un retardo en la entrega, las cuales el proveedor declara que han sido entregadas a los consumidores afectados a la fecha del Acuerdo. Sobre las compensaciones, se conformaron los siguientes grupos de consumidores: a) Grupo 1 (consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por retardo en la entrega); b) Grupo 2 (consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por la cancelación de la compra); c) Grupo 3 (consumidores que, por haberse encontrado en alguna de las situaciones descritas en los literales a) y/o b precedentes, recibieron una Gift Card por parte de Ripley, y ésta, haya presentado problemas en su activación o uso. De esta manera, en cuanto al procedimiento de pago de las compensaciones, Ripley informará a los clientes sobre su derecho a optar entre: i) recibir la compensación mediante un depósito en su cuenta bancaria, o ii) la emisión de una Gift Card Ripley. Por su parte, el monto de la compensación va a depender de cada grupo, donde el proveedor se ha obligado a compensar a los consumidores, en</p>
--	---

	<p>conformidad a los grupos descritos anteriormente, con un monto ascendente a \$183.309.066. Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada una compensación por concepto “costo de reclamo” para todos los consumidores que integran el Acuerdo. Finalmente, el acuerdo menciona la forma en 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, señalando además los plazos de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.</p>
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 5 de agosto de 2021, el 14° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, se declara: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre Comercial ECCSA S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 55, de fecha 02 de febrero de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes. II.- Certificada y ejecutoriada la presente sentencia, publíquese extracto de esta en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional de Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 1

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

1.3. Año 2023

1.3.1. Expediente N°13: SERNAC con Banco BICE (cobranza judicial)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 900 del 25 de noviembre de 2021
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	25° Juzgado Civil de Santiago, rol V-192-2022
Fechas	Inicio PVC: 25 de noviembre de 2021
	Acuerdo: 31 de mayo de 2022
	Inicio procedimiento judicial: 19 de julio de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 29 de agosto de 2022
Duración PVC	6 meses y 6 días
Duración fase judicial	1 mes y 10 días
Proveedor	Banco Bice
Mercado	Financiero (Banco)
Materia	Cláusulas abusivas contrato de adhesión; cobranza extrajudicial
Breve reseña	<p>El SERNAC ha advertido ciertas inconsistencias en el modelo de cobro asociado a la cobranza judicial ello, con ocasión de cláusulas incluidas en determinados contratos de adhesión del Banco BICE. Por los hechos descritos, se ha aperturado un Procedimiento Voluntario Colectivo, según consta en la Resolución Exenta N° 900, de fecha 25 de noviembre de 2021. Las normas aplicables en el referido procedimiento son: artículos 3 inciso 1° letras a), b) y e), 16 inciso 1° letra g), 37, 27, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras normas aplicables al caso en cuestión y, especialmente, las protectoras de los derechos de los consumidores, atinentes a los hechos mencionados, considerando asimismo, los pronunciamientos que ha emitido el SERNAC, en relación a la materia.</p>
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63560.html

<p>Resumen del acuerdo</p>	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores del Banco BICE que, en el periodo que se define en el instrumento, debieron soportar, con ocasión de la suscripción de avenimientos - transacciones o acuerdos extrajudiciales, el cobro de los gastos asociados a la gestión judicial, en virtud de los términos que a este respecto se encontraban incorporados en determinadas cláusulas de los contratos de adhesión del banco BICE y/o documentos relacionados del mismo. Así, el acuerdo determinada dos subgrupos de consumidores: El subgrupo A, integrado por consumidores a los que se les hubiere cobrado honorarios judiciales improcedentes en el marco de Acuerdos Extrajudiciales en el periodo de 5 años previo a la fecha de la Resolución que contiene el Acuerdo, comprendiendo además los consumidores que se encuentren en el período intermedio entre la fecha de la resolución y el comienzo de la implementación del acuerdo. Por otro lado, el subgrupo B corresponde a los consumidores que deberán ser compensados por el costo del reclamo. El acuerdo indica que el monto de la compensación que le corresponda a cada consumidor del Subgrupo A comprenderá reajuste e intereses, señalando que la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$12.893.028 y el número de consumidores que integrarían el Subgrupo A corresponde a 28. En cuanto al monto que corresponderá a los consumidores del grupo B, dependerá del canal a través del cual se realizó el reclamo, variando entre los 0,021 UTM y 0,15 UTM. Finalmente, en cuanto al cese de conducta, el banco se compromete a: 1) Ajustar los contratos de adhesión, anexos y otros instrumentos que regulen su política de cobranza, basándose en principios y directrices detallados en el acuerdo; 2) Informar y ajustar los</p>
-----------------------------------	---

	contratos celebrados por los consumidores antes de la implementación del acuerdo.
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 29 de agosto de 2022, el 25° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se declara: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y BANCO BICE, contenido en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, emitida por el referido Servicio, el cual cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y, en consecuencia, produce efectos erga omnes; II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley en referencia”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

1.3.2. Expediente N°14: SERNAC con Banco Scotiabank

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 317 del 2 de abril de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	Primera instancia: 10° Juzgado Civil de Santiago, rol V-274-2020 Segunda instancia: Corte de Apelaciones de Santiago, rol 790-2021
Fechas	Inicio PVC: 2 de abril de 2020 Acuerdo: 22 de octubre de 2020

	Inicio procedimiento judicial: 9 de noviembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 9 junio de 2021
Duración PVC	6 meses y 20 días
Duración fase judicial	7 meses
Proveedor	BANCO SCOTIABANK
Mercado	Financiero (Banco)
Materia	Derecho a la información. Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	<p>Banco Scotiabank Chile S.A. realizó una modificación unilateral de las tasas de intereses ofrecida en la propuesta que se informa a los consumidores durante el proceso de contratación y de los refinanciamientos de los créditos hipotecarios. Asimismo, se detectó que la tasa de interés no se condice con la informada al momento de firma de la escritura pública correspondiente, por lo cual, se manifiesta una alteración en las condiciones ofrecidas originalmente. Finalmente, la empresa no estaría cumpliendo con la obligación de entregar a los consumidores el documento denominado “cotización” durante el proceso de comercialización del producto crédito hipotecario.</p> <p>Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 317, del 02 de abril de 2020, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través a una solución completa expedita y transparente.</p>
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58454.html
Resumen del acuerdo	En cuanto al cese de la conducta, Scotiabank se comprometió en sus operaciones futuras, a entregar el documento denominado “Hoja de Resumen Cotización” en el proceso de ofrecimiento y contratación de créditos hipotecarios.

	<p>En cuanto a las compensaciones y devoluciones, el acuerdo determina el grupo de consumidores beneficiados: todos los clientes del banco Scotiabank perjudicados por la modificación en las condiciones de contratación de crédito hipotecario nuevo y refinanciamiento, respecto de los contratos de mutuo hipotecario suscritos o modificados entre el 1 de agosto de 2019 hasta el 30 de junio de 2020, en virtud de la cual, la tasa de interés ofrecida en la etapa precontractual fue inferior a la tasa de interés que consta en la escritura pública. También se menciona la forma de determinar la tasa a la cual se estará para el restablecimiento de esta, donde se tendrán en cuenta la tasa de interés reflejada en la escritura pública suscrita o modificada firmada por el cliente y la tasa anterior a la reflejada en dicha escritura ofrecida por el banco. El grupo de consumidores beneficiados asciendo al número total de 3.732 clientes.</p> <p>Por último, el acuerdo se hace cargo del procedimiento de devolución, compensación e indemnización a los consumidores afectados, como también el monto de la restitución y compensación a los consumidores afectados y que forman parte del acuerdo.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 9 de junio de 2021, el 10° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estos motivos, y visto lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, SE RESUELVE: I.- Que, SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y BANCO SCOTIABANK CHILE S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 738, de fecha 22 de octubre de 2020, emitida por el referido Servicio, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, produce efectos erga omnes. II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto*

de ella, autorizado por el ministro de fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N° 19.496”

3. Número de personas que hicieron reserva de derechos: 13

4. Cuestiones debatidas en sede judicial en primera instancia: Existió discusión judicial, la cual se analiza en el Capítulo IV de este trabajo.

2. Análisis Procedimientos Voluntarios Colectivos En Implementación

2.1. Año 2020

2.1.1. Expediente N°15: SERNAC con La Polar Corredores de Seguros e Inversiones LP SA

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 564 del 12 de agosto de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	25° Juzgado Civil de Santiago, rol V-172-2020
Fechas	Inicio PVC: 12 de agosto de 2019
	Acuerdo: 31 de julio de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 14 de agosto de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 25 de agosto de 2020
Duración PVC	11 meses y 19 días
Duración fase judicial	11 días
Proveedor	La Polar Corredores de Seguros e Inversiones LP SA
Mercado	Seguros (Corredoras de Seguros)
Materia	Derecho a la información; Restitución integral

Breve reseña	La empresa La Polar Corredores de Seguros e Inversiones LP no informaría veraz y oportunamente a los consumidores respecto de la existencia y condiciones de los seguros que dichas empresas comercializan, y por los cuales a los consumidores se les cobrarían primas y cargos. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 564 del 12 de agosto de 2019, cuyo objetivo es que los consumidores reciban una compensación por los seguros que no hayan contratado en virtud de consentimiento libre e informado, se restituyan las primas y cualquier cobro asociado y se mejoren las Políticas de las empresas en la comercialización de los seguros.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56847.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los clientes de Inversiones LP S.A. y La Polar Corredores de Seguros Limitada (en adelante, “ELP”) que, por una parte, detenten o hayan detentado un(unos) seguro (s) comercializado (s) e intermediado(s) por ELP, y por otra, se trate de consumidores que pusieron término o renunciaron al o lo(s) seguro(s) por razones de desconocimiento en la contratación e ingresaron reclamo en el Sernac y/o ante el proveedor o bien, se trate de consumidores con contratos de seguros vigentes. Adicionalmente, resultarán beneficiados por el acuerdo todos los consumidores que detenten pólizas vigentes con los proveedores Inversiones LP S.A. y La Polar Corredores de Seguros Limitada. En cuanto al cese de conducta, las empresas implementarán una serie de medidas y protocolos vinculados con la información en las etapas precontractuales, contractuales y de ejecución contractual de la comercialización de los seguros. Dichas actividades serán abordadas y se presentarán al SERNAC a través de un plan de cumplimiento que dará cuenta de los

	<p>mínimos establecidos en el inciso 3° del artículo 54 P de la Ley N°19.496. Así, en el acuerdo se detallan las medidas que se adoptarán en las tres etapas de contratación de seguros. En cuanto a las compensaciones y devoluciones, se establecieron los siguientes grupos de consumidores: 1) Grupo de consumidores que pusieron término o renunciaron al (a los) seguro(s) por la causal de desconocimiento de la contratación, y que ingresaron reclamo en el SERNAC y/o ante el proveedor, en un período de 3 años hacia atrás, contados desde la fecha de la resolución de inicio del PVC (el cual contiene Subgrupo 1, 2 y 3); 2) Grupo de Consumidores con contrato vigente. En cuanto al procedimiento de restitución, para el caso de los consumidores sin deuda y consumidor con deuda morosa, tendrán la opción de recibir el monto restitutorio que corresponda en dinero efectivo o transferencia electrónica o, como segunda opción, abono del monto restitutorio en la respectiva Tarjeta de Crédito. En el caso de consumidores con deuda vencida o castigada al momento de hacer efectivo el pago. Se deberá realizar la imputación del monto restitutorio que corresponda al monto que se adeude por el consumidor a la Tarjeta La Polar al momento de implementarse el Acuerdo. Por otro lado, el acuerdo especifica el monto de restitución según los grupos y subgrupos del acuerdo, así como también considera un monto por concepto de costo del reclamo y costo de renuncia. Finalmente, se señala la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo, indicando la forma en que se comunicará la información a través de correos electrónicos o cartas, así como la forma de pago. En adición a lo anterior, el acuerdo establece los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo, lo cual se realizará a través de una empresa de auditoría externa inscrita en la CMF.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 24 de agosto de 2020, el 25° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“A lo principal: teniendo presente que del examen de la solicitud presentada, se verifica el cumplimiento de los requisitos mínimos que, para la aprobación judicial del acuerdo acompañado en el primer otrosí del escrito y que sirve de fundamento a la petición planteada, exige el inciso segundo del artículo 53 Q de la ley 19.496, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de este compendio legal, téngase por aprobado dicho acuerdo para todos los efectos legales en todo lo que no fuere contrario a derecho, y produzca efecto erga omnes una vez certificada por el Sr. Secretario del Tribunal la ejecutoriedad de la presente resolución”*. Luego, con fecha 25 de agosto de ese mismo año el tribunal acogió la reposición interpuesta por el Sernac, rectificando la resolución recién transcrita, en el siguiente sentido: *“1.- Se reemplaza lo resuelto a lo principal del escrito de folio 1 sólo en cuanto a la parte que dice: “del artículo 53 Q de la ley 19.496”, por lo siguiente: “del artículo 54 P de la ley 19.496”; 2.- Se reemplaza lo resuelto a lo principal del escrito de folio 1 sólo en cuanto a la parte que dice: “y produzca efecto erga omnes una vez certificada por el Sr. Secretario del Tribunal la ejecutoriedad de la presente resolución”, por lo siguiente: “y produzca efecto erga omnes una vez que se encuentre firme y ejecutoriada la presente resolución”; 3.- Se deja sin efecto el último párrafo que dice: “Notifíquese personalmente la presente resolución a las partes.”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.2. Año 2021

2.2.1. Expediente N°16: SERNAC con Banco Estado (Airbnb)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 344 del 13 de abril de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	20° Juzgado Civil de Santiago, rol V-300-2020
Fechas	Inicio PVC: 13 de abril de 2020
	Acuerdo: 21 de octubre de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 9 de noviembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 7 de abril de 2021
Duración PVC	6 meses y 8 días
Duración fase judicial	4 meses y 27 días
Proveedor	Banco Estado
Mercado	Financiero (Banco)
Materia	Falta al deber de profesionalidad; Seguridad en el consumo
Breve reseña	Algunos clientes de la empresa Banco Estado habrían padecido fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019, sin perjuicio de eventos del año 2018. La empresa emisora de las tarjetas no habría dado cumplimiento a las medidas de seguridad esperables y adecuadas en el contexto de su deber de profesionalidad. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 344 del 13 de abril de 2020, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través a una solución completa expedita y transparente.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58516.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores clientes de Banco del Estado de Chile que fueron afectados por la realización de operaciones y pagos desconocidos, mediante la utilización de tarjetas de créditos, las que fueron realizadas en el contexto del comercio electrónico "AIRBNB", ocurridos a partir del

	<p>mes de enero del año 2018 y que se extendió hasta abril del año 2020. De esta manera, el acuerdo divide a los consumidores afectados en 4 grupos: 1) Grupo de Consumidores Restituidos: 2433 personas que fueron completamente restituidas por los montos defraudados en el PVC, cuya suma asciende a \$1.355.836.464; 2) Grupo de Consumidores con "Indisponibilidad Financiera": 2433 consumidores que deben ser indemnizados o compensados debido a incidencias en el uso del cupo de sus productos, cuya suma asciende al monto total y único de \$9.524.655.-; 3) Grupo de Consumidores con Costo del Tiempo: 712 consumidores que deben ser indemnizados o compensados por el tiempo invertido en obtener una nueva tarjeta debido a bloqueos aplicados, cuya suma asciende al monto total y único de \$5.375.312; 4) Grupo de Consumidores con Costo de Reclamo: 332 consumidores que deben ser indemnizados o compensados por el costo de reclamo, correspondiente a las gestiones y tiempo invertido para reclamar ante el SERNAC. Esto equivale a 0,15 UTM por consumidor que presentó reclamo antes de la publicación de la propuesta de solución, cuya suma asciende al monto total y único de \$2.508.592. Así, el acuerdo beneficia a un total de 2433 consumidores y considera un monto total de \$1.373.245.023. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a entregar un certificado emitido por la Gerencia de Ciberseguridad, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por el banco y la oportunidad de las mismas, como reacción y prevención de fraudes del presente procedimiento. Asimismo, la materia objeto de este PVC será fiscalizada por la CMF. Finalmente, en cuanto a la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo, se</p>
--	--

	<p>tomaron medidas tanto respecto a los correos electrónicos o cartas que el proveedor despache a los consumidores, como también respecto a la comunicación y Forma de Pago, detallando que antes de realizar el pago de las sumas comprometidas, el proveedor informará a los consumidores a través de correo electrónico dirigido a la dirección registrada en sus bases de datos u otro medio tecnológico, donde se explicará la solución, el procedimiento y el plazo establecido para la implementación. El texto de esta comunicación será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC antes de ser enviado.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 7 de abril de 2021, el 20° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: “*Que se tiene por aprobado el acuerdo de fecha 21 de octubre de 2020 contenido en la resolución exenta N° 726 del Servicio Nacional del Consumidor, suscrito entre dicha institución y el Banco del Estado de Chile.*”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 1

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.2.2. Expediente N°17: SERNAC con Seguros Generales Suramericana (SURA)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 789 del 26 de noviembre de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	1° Juzgado Civil de Santiago, rol V-161-2021
Fechas	Inicio PVC: 26 de noviembre de 2020

	Acuerdo: 7 de junio de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 30 de junio de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 21 de julio de 2021
Duración PVC	6 meses y 10 días
Duración fase judicial	20 días
Proveedor	Seguros Generales Suramericana (SURA)
Mercado	Seguros (seguros generales)
Materia	Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	El SERNAC apertura este Procedimiento Voluntario Colectivo por los eventuales incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por la póliza de seguro automotriz, y los eventuales incumplimientos a los deberes de información respecto del plazo estimado para la reparación de los vehículos. Las conductas descritas se habrían producido, a lo menos, desde el año 2019. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo, mediante Res. Exenta N° 789 de 26 de noviembre de 2020, cuyo objetivo, es, entre otros, compensar, reparar o indemnizar a los consumidores a través de una solución completa, expedita y transparente.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-60283.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores clientes de Seguros Generales Suramericana S.A. (“SURA”), cuyos vehículos afectados por siniestros parciales con cobertura en la respectiva póliza hubieran permanecido en taller por más de 41 días desde su ingreso. El acuerdo distingue entre dos grupos de consumidores: 1) Grupo 1: consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas, por los daños denunciados y

	<p>contenidos en la orden de reparación, que hubiesen ingresado su vehículo al taller en el período que va desde el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, y que hayan permanecido en el taller por más de 41 días contados desde su ingreso. Quedan comprendidos en este grupo un total de 1.390 consumidores. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$114.340.000; 2) Grupo 2: consumidores que serán compensados por concepto de costo de reclamo, cuyo monto varía entre las 0,021 UTM, 0,023 UTM y 0,15 UTM. Queda comprendido en este grupo un total de 59 consumidores. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$69.565. En consecuencia, el acuerdo objeto de este PVC beneficia a un total de 1.390 consumidores y considera un monto total en pesos de \$114.409.565. En cuanto al cese de conducta, se implementará como mejora el desarrollo de una plataforma informática que permita capturar la fecha estimada de entrega que cada taller informe al asegurado, así como sus respectivas modificaciones. Además, el proveedor se compromete a informar conjuntamente o, al menos, de manera coetánea con la emisión del informe de liquidación o con la decisión final sobre el siniestro, el plazo estimado de reparación del vehículo. Lo anterior, deberá hacerse por un medio idóneo que permita al consumidor conservar registro de la información puesta en su conocimiento. Finalmente, el acuerdo determina el procedimiento de restitución de los grupos, lo cual se realizará mediante vale vista bancario nominativo que quedará a disposición de cada beneficiario en la sucursal del banco más cercana a su domicilio, detallando además el plan comunicacional respecto a los consumidores y la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y</p>
--	--

	el procedimiento por el cual el proveedor compensará a los consumidores afectados.
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 21 de julio de 2021, el 1° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: “*Visto: Atendido lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q, y siguientes de la Ley 19.496 y teniendo presente además que el acuerdo cumple con los requisitos legales para que produzca sus efectos, se resuelve: Téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre Seguros Generales Suramericana S.A (SURA) y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N°444, de 7 de junio de 2021, para todos los efectos legales, y, en consecuencia, produce efectos erga omnes*”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.2.3. Expediente N°18: SERNAC con Agencia Briner Corredores de Seguros Ltda. y Créditos e Inversiones y Tarjetas SA

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 565 del 12 de agosto de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	15° Juzgado Civil de Santiago, rol V-187-2020
Fechas	Inicio PVC: 12 de agosto de 2019
	Acuerdo: 31 de julio de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 21 de agosto de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 22 de enero de 2021
Duración PVC	11 meses y 19 días
Duración fase judicial	5 meses y 1 día

Proveedor	Agencias Briner Corredores de Seguros SpA e Inversiones y Tarjetas S.A.
Mercado	Seguros (Corredoras de Seguros)
Materia	Derecho a la información; Restitución integral
Breve reseña	La empresa Agencia Briner Corredores de Seguros Ltda. y Créditos e Inversiones y Tarjetas SA no informaría veraz y oportunamente a los consumidores respecto de la existencia y condiciones de los seguros que dichas empresas comercializan, y por los cuales a los consumidores se les cobrarían primas y cargos. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 565 del 12 de agosto de 2019, cuyo objetivo es que los consumidores reciban una compensación por los seguros que no hayan contratado en virtud de consentimiento libre e informado, se restituyan las primas y cualquier cobro asociado y se mejoren las Políticas de las empresas en la comercialización de los seguros.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56848.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a todos aquellos consumidores clientes de Inversiones y Tarjetas S.A., que, por una parte, detenten o hayan detentado un seguro intermediado por Agencias Briner Corredores de Seguros SpA, y por otra, se trate de consumidores que pusieron término o renunciaron al seguro por razones de desconocimiento en la contratación e ingresaron reclamo en el Sernac y/o ante el proveedor, o bien, se trate de consumidores con contratos de seguro vigentes. Adicionalmente, resultarán beneficiados todos los consumidores que detentes pólizas vigentes con los proveedores Tarjetas Hites y Briner. Entre los términos contenidos del plan de cumplimiento se encuentran: Programas de Capacitación; Instructivos y protocolos internos

	<p>de atención al cliente; Material POP con mensajes alusivos a la voluntariedad de contratación de los seguros; Elaboración y entrega de Script para los procesos de preventa, venta y postventa relativos a la voluntariedad de la contratación de los seguros; Información visible sobre los seguros su carácter voluntario y una sección informativa del Acuerdo de Autorregulación en la página web www.tarjetahtes.com; entre otros. Además, los proveedores enviarán a cada consumidor que detente una póliza de seguro vigente, una comunicación a su correo electrónico registrado en las empresas o carta adjunta a su estado de cuenta. En cuanto a las compensaciones y devoluciones, se debe distinguir entre grupos de consumidores afectados: 1) Grupo A1, corresponde a aquellos que renunciaron o pusieron término al o los seguros por la causal de desconocimiento de la contratación, y que ingresaron el reclamo en el SERNAC y/o ante el proveedor, subclasificándolo además en subgrupo 1, 2 y 3; 2) Grupo A2, consumidores que hayan adquirido pólizas de seguros comercializadas e intermediadas por Agencias Briner Corredores de Seguros SpA. El proceso de determinar devoluciones, compensaciones y pagos restitutorios para los consumidores afectados se llevará a cabo mediante una encuesta telefónica realizada por una empresa externa e independiente con experiencia en encuestas, la cual se realizará sin cotejo documental y los resultados se utilizarán para decidir si se aplica una segunda fase llamada "Fase 2: De la Comunicación Particular, del Consentimiento de los Consumidores y de sus Efectos en la Contratación de Seguros". Finalmente, el acuerdo detalla el procedimiento de restitución de los grupos y subgrupos, el monto de restitución</p>
--	---

	y el monto por concepto de reclamo, así como la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo.
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 22 de enero de 2021, el 15° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, se declara que: I.- Se aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Agencias Briner Corredores de Seguros SpA. e Inversiones y Tarjetas S.A., contenido en la Resolución Exenta N 539 de fecha 31 de julio de 2020, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes; II.- Certificada y Ejecutoriada la presente sentencia, publíquese 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 Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496; III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados de conformidad con los medios contemplados en la Ley 19.496”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.2.4. Expediente N°19: SERNAC con Latam Airlines (Tasas de embarque)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 510 del 26 de julio de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	14° Juzgado Civil de Santiago, rol V-283-2020
Fechas	Inicio PVC: 26 de julio de 2019

	Acuerdo: 18 de marzo de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 13 de noviembre de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 18 de enero de 2021
Duración PVC	7 meses y 20 días
Duración fase judicial	2 meses y 5 días
Proveedor	LATAM AIRLINES GROUP S.A.
Mercado	Transporte (Aéreo)
Materia	Derecho a la información
Breve reseña	La empresa Latam Airlines no entregaría 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, lo que está estipulado en el artículo 133 del Código Aeronáutico. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 510 del 26 de julio de 2019, cuyo objetivo es que los usuarios obtengan el dinero de las tasas de embarque de los vuelos que no realizaron.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56778.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de los dineros que fueron recaudados por LATAM Airlines Group S.A., en pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, vía contact center y/o página web de la empresa y que corresponden exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque, respecto de los que se cumple la hipótesis establecida en el artículo 133 C del Código Aeronáutico. En cuanto al cese de conducta, La Línea Aérea deberá proponer mecanismos activos reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal, es decir, contactar a cada pasajero que no haya abordado el vuelo, informándole de su

	<p>derecho a solicitar la devolución y consecuentemente proceder con ella, distinguiendo cada caso, según si el pasaje comprado sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones o no. La Línea Aérea en forma adicional a la información que ya entrega a sus pasajeros en el Comprobante Único de Compra (CUV) sobre el derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque, incluirá la misma información durante diferentes etapas del proceso de compra. En cuanto a las compensaciones y devoluciones, se distingue entre Subgrupo 1, subgrupo 2 y subgrupo 3. El acuerdo contempla procedimientos diferenciados para consumidores pertenecientes al subgrupo 1, 2 y 3. Respecto al primero, el acuerdo distingue entre aquellos consumidores registrados y susceptibles de identificación por la empresa y aquellos no susceptibles de identificación. El detalle de este procedimiento se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 267. Finalmente, En consecuencia, el acuerdo objeto de este procedimiento voluntario Colectivo beneficia a un total de, por lo menos, 379.193 consumidores y considera un monto total de \$4.401.016.795 y USD 564.753.</p>
--	--

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 18 de enero de 2021, el 14° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, se declara: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre Latam Airlines Group S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 267, de fecha 18 de marzo de 2020, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes. II.- Certificada y ejecutoriada la presente sentencia, publíquese extracto de esta en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional de*

Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496”.

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.2.5. Expediente N°20: SERNAC con Jetsmart Airlines SpA

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 74 del 5 de febrero de 2021
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	19° Juzgado Civil de Santiago, rol V-252-2021
Fechas	Inicio PVC: 5 de febrero de 2021
	Acuerdo: 20 de agosto de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 15 de septiembre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 6 de octubre de 2021
Duración PVC	6 meses y 15 días
Duración fase judicial	20 días
Proveedor	Jetsmart Airlines SpA
Mercado	Transporte (Aéreo)
Materia	Restitución integral; Derecho a la información; Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	El SERNAC tomó conocimiento, a través de los reclamos de los consumidores y otros antecedentes recabados, de eventuales incumplimientos por parte de JETSMART AIRLINES SPA, los cuales se habrían verificado durante el período comprendido, a lo menos, desde el 25 de diciembre de

	<p>2019 a la fecha. Los señalados incumplimientos, dirían relación con, a lo menos: i) la devolución del precio pagado por los consumidores que contrataron servicios, y que, finalmente no fueron prestados; ii) falta de información veraz y oportuna a los consumidores a través de sus canales de comunicación; iii) dificultad en el acceso, por parte de los consumidores a los canales de comunicación dispuestos por su representada en relación a los mecanismos de devolución, reembolso y extensión de los plazos asociados a estos mecanismos; iv) existencia de ciertas limitaciones que guardan relación a la entrega de gift cards. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N°74 del 5 de febrero de 2021, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través de una solución completa expedita y transparente.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62226.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a todos los consumidores que hayan adquirido pasajes aéreos en virtud de un contrato de transporte con JetSmart, y cuyas fechas de vuelos estaban comprendidas entre el día 18 de marzo de 2020 y, mientras se encuentre vigente la declaración del estado de excepción constitucional por la emergencia sanitaria por SARS COVID-2, por calamidad pública, en el territorio de Chile y que fueron cancelados o suspendidos y que no hayan volando en este lapso. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a dar cuenta de las medidas y protocolos vinculados con la adopción de acciones destinadas a mejorar los mecanismos mediante los cuales sus pasajeros cuenten con acceso a una información veraz y oportuna respecto de los derechos que le asisten frente a una suspensión o cancelación de su vuelo. Por tanto, el proveedor reforzará el derecho que</p>

	<p>le asiste al consumidor para optar entre: a) Solicitar la emisión o mantención de una gift card que le permita volar en fecha distinta; b) devolución del dinero; c) cualquier otra alternativa adicional de interés para el consumidor. Adicionalmente, JetSmart se compromete a desarrollar otras actividades que buscan reforzar la información y comunicación con los consumidores, entre ellas, el desarrollo de capacitaciones al personal, desarrollar un formulario web de peticiones, quejas reclamos y sugerencias, publicaciones para que los pasajeros estén informados, entre otras. Respecto de las devoluciones, Jetsmart se obliga a implementar un mecanismo mediante el cual ofrecerá a los consumidores que no hayan volado, solicitar la devolución del dinero efectivamente pagado o que el monto pagado le sea restituido mediante la entrega de un gift card. Asimismo, para efectos de llevar a cabo la devolución, el acuerdo realiza la distinción entre Grupo 1 (pasajeros que no han volado y no cuentan con gift card) y Grupo 2 (pasajeros que no han volado y que cuentan con gift card). De esta manera, el acuerdo beneficiará a un total de 154.192 consumidores y considera un monto total referencial de al menos \$6.917.593.271. Por su parte, se integra a la solución una compensación por concepto de costo de reclamo, cuya suma varía entre los 0,021 UTM y 0,15 UTM. Finalmente, el acuerdo detalla en su punto V la forma en que se harán efectos los términos de este y el procedimiento por el cual el proveedor realizará las devoluciones, así como la forma en que este realizará las comunicaciones a los consumidores afectados.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 6 de octubre de 2021, el 19° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: “*Atendidas las facultades*

conferidas por el legislador al juez en el artículo 84 del Código de Procedimiento Civil, a fin de evitar futuras nulidades y habiéndose producido un error de transcripción en la resolución de fecha 28 de septiembre del 2021, se enmienda la misma en el sentido de agregar, entre las expresiones “(...) 20 de agosto del 2021, (...)” y “(...) en todo lo que no fuere (...)”, lo siguiente: “por aprobado”. Rija en todo lo demás. Se reproduce la misma en á aquella parte, para dar claridad y certeza a su comprensión: “Téngase por presentado el acuerdo alcanzado entre Jetsmart Airlines SpA y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 643, de fecha 20 de agosto de 2021, por aprobado en todo lo que no fuere contrario a derecho y para todos los efectos legales”.

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 3

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.2.6. Expediente N°21: SERNAC con Empresas Carozzi S.A. (Master Cat)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 170 del 1 de marzo de 2021
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	2° Juzgado de Letras de San Bernardo, rol V-115-2021
Fechas	Inicio PVC: 1 de marzo de 2021
	Acuerdo: 3 de septiembre de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 5 de octubre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 15 de octubre de 2021
Duración PVC	6 meses y 2 días
Duración fase judicial	10 días
Proveedor	Empresas Carozzi S.A
Mercado	Locales comerciales (Alimento animales)
Materia	Seguridad en el Consumo

Breve reseña	<p>El SERNAC ha recibido reclamos y ha considerado antecedentes recabados, respecto de incidencias que han presentado mascotas que se deberían al consumo del alimento Master Cat de la categoría Master Cat Gatitos. La información circulante hasta ahora, dice relación con que los signos clínicos presentados en los animales son ventroflexión del cuello (cabeza caída), hiperlordosis (aumento de la curvatura de la columna vertebral), debilidad, decaimiento, dificultad respiratoria y/o ataxia (deterioro en el equilibrio o la coordinación debido a daños en el cerebro). Se ha levantado una alerta de seguridad respecto de estas incidencias. Por estos hechos, el SERNAC aperturó un PVC con Empresas Carozzi S.A., a fin de que la empresa formule una propuesta de solución que de una manera expedita completa y transparente indemnice a los consumidores afectados, en el caso de arribar a un acuerdo.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62270.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades de alimento Master Cat Gatito variedad seco que tengan fecha de vencimiento entre el 1° de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, y cuyas mascotas hubieren sido afectadas como potencial resultado del consumo del producto. En cuanto al cese de conducta, la empresa se compromete a las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) robustecimiento de exigencias a proveedores de materias primas de origen animal y reforzamiento de medidas de seguridad documental adicionales; b) aumento de fiscalización del área de análisis; c) continuación de especialización del área de inocuidad; d) evaluación de indicadores claves del sistema de calidad y mesa de revisión de requerimientos normativas con el SAG; e) presentación de

	<p>plan de cumplimiento. Respecto de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, se distingue entre: 1) Grupo 1, comprende a consumidores que hubieren adquirido el producto cuya fecha de vencimiento sea entre el 1 de junio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022. Pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos 809 consumidores, por el cual el monto a pagar asciende a lo menos a \$16.180.000; 2) Grupo 2, comprende a los consumidores que adquirieron el producto y cuyos gatitos hayan padecido afectaciones y no cuenten con atención veterinaria (ni estuvieron hospitalizados ni fallecieron). Pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos 152 consumidores y 178 gatitos, por el cual el monto a pagar asciende a lo menos a \$8.010.000; 3) Grupo 3, comprende a los consumidores que hubieren adquirido el producto y cuyos gatitos hayan padecido afectaciones o síntomas diagnosticados por un médico veterinario (y que no estuvieron hospitalizados ni fallecieron). Pertenecen a este universo una cantidad estimada de 176 consumidores y 226 gatitos, por el cual el monto a pagar asciende a lo menos a \$45.200.000; 4) Grupo 4, comprende a los consumidores que hubieran adquirido el producto y cuyos gatitos hubieran sido hospitalizados (y no hayan fallecido). Pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos 278 consumidores y 293 gatitos, por el cual el monto a pagar asciende a lo menos a \$146.500.000; 5) Grupo 5, comprende a los consumidores que hubieren adquirido el producto y cuyos gatitos hubieran fallecido. Pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos 136 consumidores y 155 gatitos, por el cual el monto a pagar por el presente grupo asciende aproximadamente a \$271.250.000. De esta manera,</p>
--	--

	<p>el acuerdo detalla el procedimiento de devolución, compensación e indemnización a los consumidores afectados, según el grupo al que pertenezca el consumidor afectado. Adicionalmente, se ha integrado a la solución una compensación por concepto de costo de reclamo, la cual alcanzará a 288 consumidores y el monto total asciende a la suma de \$366.849. En consecuencia, al 30 de julio de 2021, el acuerdo beneficia a un total referencial de 809 consumidores de los grupos, a 288 consumidores en relación al costo del reclamo y considera un monto total referencial de \$487.506.849. Finalmente, en el acuerdo se especifica la determinación del procedimiento de restitución, compensación e indemnización de los 5 grupos del acuerdo, así como la forma en 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.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 15 de octubre de 2021, 2° Juzgado de Letras de San Bernardo falló lo siguiente: *“POR ESTAS CONSIDERACIONES, y lo previsto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y los artículos 54 P, 54 Q y demás pertinentes de la Ley N°19.496 SE DECLARA: Que, SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y EMPRESAS CAROZZI S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 676, de fecha 03 de septiembre de 2021, el cual se ajusta a derecho, produciendo efectos erga omnes”*.

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 4

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.2.7. Expediente N°22: SERNAC con Liberty Seguros

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 788 del 26 de noviembre de 2020
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	17° Juzgado Civil de Santiago, rol V-163-2021
Fechas	Inicio PVC: 26 de noviembre de 2020
	Acuerdo: 7 de junio de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 30 de junio de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 16 de agosto de 2021
Duración PVC	6 meses y 10 días
Duración fase judicial	1 mes y 15 días
Proveedor	Liberty Compañía de Seguros General S.A.
Mercado	Seguros (seguros generales)
Materia	Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	<p>El SERNAC apertura este Procedimiento Voluntario Colectivo por los eventuales incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por la póliza de seguro automotriz, y los eventuales incumplimientos a los deberes de información respecto del plazo estimado para la reparación de los vehículos. Las conductas descritas se habrían producido, a lo menos, desde el año 2019. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo, mediante Res. Exenta N° 788 de 26 de noviembre de 2020, cuyo objetivo, es, entre otros, compensar, reparar o indemnizar a los consumidores a través de una solución completa, expedita y transparente.</p>
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-60222.html

<p>Resumen del acuerdo</p>	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores clientes de Liberty Seguros que habrían sido afectados por el retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por la póliza de seguro automotriz, y eventuales incumplimientos a los deberes de información respecto del plazo estimado para la reparación de los vehículos. Así, los consumidores beneficiados por el acuerdo se dividen en los siguientes grupos: 1) Grupo 1, constituido por consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado reparaciones de siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas que hubiesen ingresado su vehículo al taller entre el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, y que hayan permanecido en el taller por más de 45 días desde su ingreso y no hayan superado los 140 días hasta su salida. Quedan comprendidos en este grupo 1504 siniestros reparados y la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$160.969.000; 2) Grupo 2, que además de los requisitos considerados para ser parte del grupo 1, considera a consumidores que, habiendo contado con la cobertura de vehículo de reemplazo con copago, no la utilizaron. Quedan comprendido en este grupo 833 siniestros reparados y la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$54.100.018; 3) Grupo 3, comprendido por consumidores cuyos vehículos hubieran experimentado reparaciones de siniestros parciales con cobertura en las respectivas pólizas que hubiesen ingresado su vehículo al taller en el periodo que va desde el 1 de enero de 2019 al 18 de marzo de 2020, y que hayan permanecido en el taller por más de 140 días. Quedan comprendidos en este grupo 23 siniestros reparados y la suma a pagar por este concepto asciende a \$4.150.695; 4) Grupo 4, comprendido por consumidores que deberán ser indemnizados</p>
-----------------------------------	---

	<p>y/o compensados por costo de reclamo, donde el número de consumidores asciende a 168 y la suma a pagar equivale a \$304.541. En consecuencia, el acuerdo beneficiará a un total de 2.630 siniestros reparados y considera un monto total en pesos de \$219.524.254. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a una serie de medidas contenidas en el punto III del acuerdo, entre ellas, informar la estimación del plazo a que se refiere el artículo 563 del Código de Comercio, medidas de workflow, ajustes a su plataforma de consultas de siniestros, entre otras. Finalmente, el acuerdo detalla la determinación del procedimiento del pago de las compensaciones y la campaña de contactabilidad de los grupos de acuerdo, así como la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará e indemnizará a los consumidores afectados.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 16 de agosto de 2021, el 17° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, se declara: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N 445 de fecha 07 de junio de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes; II.- Ejecutoriada la presente sentencia, publíquese 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 Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496; III.- Que la aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que*

puedan hacer valer los consumidores afectados de conformidad con los medios contemplados en la Ley 19.496”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3. Año 2022

2.3.1. Expediente N°23: SERNAC con Compañía General de Electricidad S.A. (CGE)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 59 del 3 de febrero de 2021
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	3° Juzgado Civil de Santiago, rol V-244-2021
Fechas	Inicio PVC: 3 de febrero de 2021
	Acuerdo: 19 de agosto de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 10 de septiembre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 19 de noviembre de 2021
Duración PVC	6 meses y 16 días
Duración fase judicial	2 meses y 9 días
Proveedor	COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A
Mercado	Servicios básicos (Energía eléctrica)
Materia	Suspensión de suministro
Breve reseña	El SERNAC, procedió a aperturar un Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor, COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. (CGE), con ocasión de las suspensiones del servicio de electricidad, tardanza en la reposición y otras problemáticas relacionadas, ocurridas a contar del día 29 de enero de 2021 en distintas regiones y

	<p>comunas de las zonas en que dicha empresa tiene su concesión. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N°59 del 03 de febrero de 2021, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través de una solución completa expedita y transparente</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62219.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a un universo total de 269.059 consumidores residenciales, correspondientes a las regiones de Valparaíso, Metropolitana, de O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y Araucanía que, estuvieron afectos a las interrupciones de suministro eléctrico a consecuencia del temporal de verano que afectó la zona centro-sur de Chile, entre el 29 de enero al 2 de febrero de 2021, ambas fechas inclusivo. En cuanto al cese de conducta, se menciona en el acuerdo que es un hecho público y notorio que el suministro de energía eléctrica se encuentra reestablecido. Por otro lado, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles dictó el Oficio Circular N°7860, mediante el cual instruyó e impartió instrucciones relativas a un "Plan de Evaluación de la Calidad de Servicio", que contempla una serie de acciones concretas de parte de CGE. Respecto de las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones, CGE se compromete a compensar a todos aquellos consumidores afectados por la suspensión del servicio eléctrico, siempre y cuando cumplan con los requisitos para ello, aclarando que, tratándose de consumidores que hayan sufrido menos de 4 horas de corte de servicio eléctrico, serán beneficiados sólo en la medida que hayan además superado con los cortes regulados en el acuerdo, el umbral de horas de indisponibilidad de servicio permitidas en los 12 meses previos, según la densidad y tensión para cada</p>

	<p>cliente. Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada una compensación por concepto de costo de reclamo, la cual oscila entre los 0,021 UTM a los 0,15 UTM, la cual alcanzará a 764 consumidores y el monto total que CGE pagará por este concepto asciende a la suma total de \$1.678.544. Además de las compensaciones precedentes, CGE se obliga a compensar a los consumidores afectados por daños en pérdidas de alimentos, medicamentos y/o artefactos eléctricos. Para tales efectos, el proveedor pondrá a disposición de los consumidores en su página web y en las oficinas de atención de público presencial, los procedimientos para recibir sus solicitudes y los antecedentes que deberá acompañar el consumidor al efecto. En consecuencia, el acuerdo beneficia a un total de 269.059 consumidores y, considera un monto compensatorio de \$1.951.622.544. Finalmente, el acuerdo en su punto V indica la forma en que se harán efectivos los términos de este y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados, así como el plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 19 de noviembre de 2021, el 3° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N 19.496, se declara que: I.- SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Compañía General de Electricidad S.A., contenido en la Resolución Exenta N°638, de fecha 19 de agosto de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes;*

II.- *PUBLÍQUESE un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N 19.496; III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N 19.496*”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.2. Expediente N°24: SERNAC con Sky Airlines S.A. (Tasas de embarque)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 517 del 26 de julio de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	5° Juzgado Civil de Santiago, rol V-307-2021
Fechas	Inicio PVC: 26 de julio de 2019
	Acuerdo: 21 de octubre de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 15 de noviembre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 25 de marzo de 2022
Duración PVC	2 años, 2 meses y 23 días
Duración fase judicial	4 meses y 10 días
Proveedor	SKY AIRLINES S.A.
Mercado	Transporte (Aéreo)
Materia	Derecho a la información
Breve reseña	La empresa Sky Airlines no entregaría información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no

	<p>realicen el servicio de transporte aéreo contratado, lo que está estipulado en el artículo 133 del Código Aeronáutico. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 517 del 26 de julio de 2019, cuyo objetivo es que los usuarios obtengan el dinero de las tasas de embarque de los vuelos que no realizaron.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56785.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de las tasas de embarque que fueron recaudadas por Sky Airline S.A., por pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, vía contact center y/o página web del proveedor y que corresponden exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque, respecto de los que se cumple la hipótesis del artículo 133 C del Código Aeronáutico. En cuanto al cese de conducta, la línea aérea propone diversos mecanismos activos, reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal de informar, sobre el derecho a solicitar la devolución de la tasa de embarque, contactando a cada pasajero que no haya abordado el vuelo. Así, dentro de los mecanismos, se puede considerar: 1) Envío de comunicación, donde el proveedor enviará una comunicación al correo electrónico del pasajero dentro de los 10 días hábiles administrativos siguientes a la fecha del viaje no realizado, informando sobre su derecho a solicitar la devolución de la tasa de embarque, detallando además la manera en que se hará efectiva la devolución; 2) Información adicional, donde la línea aérea informará sobre el derecho a solicitar la devolución de las tasas de embarque en las diferentes etapas del proceso de compra. En cuanto a las devoluciones, compensaciones o indemnización, el acuerdo distingue entre subgrupo 1, 2 y 3.</p>

	<p>En cuanto al subgrupo 1, este considerará a los consumidores cuyos boletos aéreos han quedado “no volados” en el período que va desde el 14 de septiembre de 2018 hasta la fecha de la resolución que contiene el acuerdo. Para determinar el procedimiento de devolución, se distingue entre consumidores registrados y susceptibles de identificación, donde se detalla en el punto III.B.1 del acuerdo la manera en que se hará la devolución según el grupo que corresponda. Así, el monto de restitución para los consumidores de este subgrupo asciende a US\$4.475.214,31 y comprende a 295.294 pasajeros. El subgrupo 2 considera a aquellos consumidores cuyos boletos han quedado “no volados” en el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2015 hasta el 13 de septiembre de 2018. Para efectos de devolución, se aplicará el mismo procedimiento para el subgrupo 1, aunque la solicitud de devolución no estará sujeta a un plazo para su ejercicio. El subgrupo 3 considera aquellos consumidores cuyos boletos que han quedado “no volados” en el periodo comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa del Sernac que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio del proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta. Para la devolución, la línea aérea aplicará lo convenido en la sección II del acuerdo, esto es, el envío de un correo personalizado con información. Adicionalmente, se ha integrado a la solución la compensación por concepto de costo de reclamo por la suma de 0,15 UTM, la cual alcanzará a 69 consumidores. En consecuencia, el acuerdo beneficia a un total de por lo menos 295.294 consumidores y considera un monto total en pesos de \$3.387.533.081 pesos más un monto total en USD US\$77.421,86. Finalmente, el acuerdo menciona el plazo de implementación de la solución y otras actividades</p>
--	--

	relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal, así como la acreditación de la implementación del acuerdo en el punto VII.
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 25 de marzo de 2022, el 5° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones, y visto lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se declara: I.- Que, se aprueba el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la sociedad Sky Airline S.A., cuyos términos y obligaciones se encuentran contenidos en la Resolución Exenta N° 793, de fecha 22 de octubre de 2020, emitida por el solicitante, el que cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes; II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de la misma, autorizado por el Secretario del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor. Asimismo, Publíquese por el Servicio solicitante en su página web institucional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496; III.- Que, la aprobación efectuada mediante el presente fallo, no obsta a que los consumidores afectados puedan hacer valer sus derechos, de conformidad con los medios que la Ley N° 19.496 establece”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.3. Expediente N°25: SERNAC con PC Factory S.A.

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 503 del 7 de julio de 2021
---	---

Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	7° Juzgado Civil de Santiago, rol V-70-2022
Fechas	Inicio PVC: 7 de julio de 2021
	Acuerdo: 25 de febrero de 2022
	Inicio procedimiento judicial: 28 de marzo de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 11 de abril de 2022
Duración PVC	7 meses y 18 días
Duración fase judicial	14 días
Proveedor	PC Factory
Mercado	Locales comerciales (Computación y similares)
Materia	Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	<p>El SERNAC tomó conocimiento, a través de reclamos de consumidores, de eventuales 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 www.pcfactory.cl y plataformas de ventas online, que incluye ventas telefónicas, entre otras modalidades de ventas a distancia. Dentro de dichos incumplimientos y, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, se encuentran: Incumplimiento en los plazos de entrega de los productos vendidos (retardo en la entrega), falta de entrega de los productos adquiridos, y retardo en la reversa de dineros pagados por los consumidores como consecuencia de la cancelación de las compras, entre otros. Lo anterior, a lo menos, en el periodo que va desde el mes de marzo de 2020. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de la Res. Exenta N°503 del 7 de julio de 2021, cuyo objetivo es compensar a los consumidores a través de una solución completa expedita y transparente.</p>

Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62923.html
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores que se habrían visto afectados, por determinados incumplimientos, en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos ofrecidos y adquiridos mediante el sitio web www.pcfactory.cl y plataformas de ventas online de dicho proveedor, las que incluyen ventas telefónicas, entre otras modalidades de venta a distancia, y, asimismo, compras en tiendas físicas con compromiso de despacho a domicilio, por parte del proveedor PC Factory. Los incumplimientos que el acuerdo considerará son: a) retardo en la entrega del producto; b) cancelación de compra; y, c) retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia de la cancelación de las compras, falta de stock, entre otros. En cuanto al cese de conducta, el proveedor dará cuenta de diversas medidas y protocolos que se señalan en el acuerdo en el punto II, los cuales se encuentran vinculadas con haber adoptado diversas acciones destinadas a mejorar su operación relativa al despacho y servicio de post venta, junto con otras medidas dirigidas a mejorar la logística de entrega y distribución de productos. En cuanto a las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, se debe distinguir entre los siguientes grupos: 1) Grupo 1, el cual comprende a consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por retardo en la entrega, acaecido durante el periodo entre el 1 de marzo de 2020 y el 7 de julio de 2021, ambas fechas inclusive. Este grupo está integrado por un total de 46.820 consumidores y el proveedor deberá indemnizar la cantidad de \$112.318.103; 2) Grupo 2, comprendido por consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por cancelación de la compra. Acaecida durante el periodo entre el 1 de marzo de</p>

	<p>2020 y el 7 de julio de 2021, ambas fechas inclusive. Este grupo está integrado por un total de 346 consumidores y el proveedor deberá indemnizar el monto ascendiente a \$3.439.781; 3) Grupo 3, comprende a aquellos consumidores afectados por el retardo en la reversa de los dineros pagados, como consecuencia de la cancelación de la compra, falta de stock, entre otros. Para este grupo, el proveedor identificó a lo menos 346 consumidores que corresponde a 346 transacciones en el periodo que va desde el 1 de marzo de 2020 y el 7 de julio de 2021, ambas fechas inclusive, y deberá indemnizar la suma ascendiente a \$3.439.781. Además, se deberá compensar por concepto de costo de reclamo, donde la compensación en ese caso alcanzará a 2.986 consumidores y el monto total que deberá pagar por este concepto asciende a \$3.841.602. Así, el número total de consumidores que serán beneficiados por los términos del acuerdo ascienden a 50.351 consumidores y considera un monto total en pesos de \$186.280.023. Respecto al procedimiento de pago de compensaciones, este se detalla en la letra B del punto III del acuerdo, donde en resumidas cuentas el proveedor deberá informar a los clientes sobre su derecho a optar entre transferencia bancaria electrónica o emisión de un cupón de compra PC Factory. Finalmente, el acuerdo en el punto V señala la forma en que se harán efectivos los términos de este y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.</p>
--	--

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 11 de abril de 2022, el 7° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Teniendo presente el mérito de los antecedentes acompañados y visto lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54Q de la ley N°19.496, se resuelve: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el*

Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor Personal Computer Factory S.A., contenido en la Resolución Exenta N°141, de fecha 25 de febrero de 2022, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes; II.- Que, una vez ejecutoriada la presente resolución, deberá hacerse las publicaciones legales en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional, todo ello conforme a lo previsto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.4. Expediente N°26: SERNAC con BCI Seguros Generales

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 469 del 18 de junio de 2021
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	30° Juzgado Civil de Santiago, rol V-351-2021
Fechas	Inicio PVC: 18 de junio de 2021
	Acuerdo: 26 de noviembre de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 16 de diciembre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 18 de abril de 2022
Duración PVC	5 meses y 8 días
Duración fase judicial	4 meses y 2 días
Proveedor	BCI SEGUROS GENERALES
Mercado	Seguros (Seguros generales)
Materia	Incumplimiento en las condiciones contratadas

Breve reseña	El SERNAC apertura este Procedimiento Voluntario Colectivo por los eventuales incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de BCI Seguros Generales en los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por las respectivas pólizas de los citados seguros. Las conductas descritas se habrían producido desde el periodo que va desde el año 2019 y, a lo menos, hasta el primer trimestre del año 2020. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo, mediante Res. Exenta N° 469 de 18 de junio de 2021, cuyo objetivos son: compensar, reparar o indemnizar a los consumidores a través de una solución completa, expedita y transparente; y que la empresa adopte las medidas de cese de conducta que pudiesen haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62886.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores que, habiendo contado con la cobertura de su respectiva póliza de seguro ante un siniestro parcial, hayan enfrentado una demora en la reparación de su vehículo respecto del plazo referencial informado por el proveedor y el plazo de tolerancia definido en el acuerdo. Además, el acuerdo distingue entre los siguientes grupos: 1) Grupo 1, correspondiente a siniestros denunciados durante el 2019 en los que el vehículo reparado estuvo disponible para su retiro hasta el día 18 de octubre de 2019. Quedan comprendidos en este grupo un total de 2705 siniestros reparados, equivalente a 2547 consumidores. A los consumidores de este grupo les corresponderá recibir un monto de \$4.000 por cada día hábil adicional al plazo de tolerancia definido para este grupo, por lo que la suma total de

	<p>compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$222.686.114; 2) Grupo 2, correspondiente a siniestros denunciados durante el 2019, en los que el vehículo reparado estuvo disponible para su retiro con posterioridad al 18 de octubre del 2019. Quedan comprendidos en este grupo un total de 556 siniestros reparados, equivalentes a 542 consumidores. A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto de \$4.000 por cada día hábil al plazo de tolerancia definido para este grupo, por lo que la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$103.881.195; 3) Grupo 3, correspondiente a siniestros denunciados durante el año 2020 y cuya entrega referencial estuvo proyectada con anterioridad al 18 de marzo de 2020. Quedan comprendidos en este grupo un total de 162 siniestros reparados correspondientes a 159 consumidores. A los consumidores comprendidos en este grupo les corresponde recibir un monto de \$4.000 por cada día hábil adicional al plazo de tolerancia definido para este grupo, por lo que la suma de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$32.110.795. De esta manera, el acuerdo beneficia a un total de 3.231 consumidores y considera un monto total en pesos de \$358.678.104, que corresponde 3423 siniestros reparados; 4) Grupo 4, corresponde a consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el costo de reclamo, lo cual oscila entre las 0,021 UTM y 0,15 UTM, y el número de consumidores asciende a 125 en total por un monto de 3,44 UTM. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a una serie de medidas, entre ellas, se implementará la entrega de información adicional a la que actualmente se entrega al cliente respecto del plazo estimativo de reparación. Asimismo, BCI Seguros presentará un plan de</p>
--	--

	<p>cumplimiento que aumente el grado de información y asistencia del asegurado en el marco del proceso de indemnización de su siniestro. Finalmente, el acuerdo en el punto III letra A señala la determinación del procedimiento de pago de las compensaciones y restituciones a los grupos del acuerdo y en la letra B el plan comunicacional respecto a los consumidores, para luego determinar en el punto V la forma en 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.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 18 de abril de 2022, el 30° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Y, visto, además lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y el párrafo 4 del Título IV de la Ley N°19.496, se resuelve: I.- Téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y BCI Seguros Generales S.A, contenido en la Resolución Exenta N°907, de fecha 26 de noviembre de 2021, para todos los efectos legales, el que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54P de la Ley N° 19.496”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.5. Expediente N°27: SERNAC con Sodimac

1. Información de la causa

<p>Resolución Exenta que da inicio al PVC</p>	<p>Res. Exenta N° 417 del 24 de mayo de 2021</p>
--	--

Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	18° Juzgado Civil de Santiago, rol V-4-2022
Fechas	Inicio PVC: 24 de mayo de 2021
	Acuerdo: 21 de diciembre de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 4 de enero de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 27 de mayo de 2022
Duración PVC	6 meses y 25 días
Duración fase judicial	4 meses y 23 días
Proveedor	SODIMAC HOMECENTER S.A.
Mercado	Retail ferretero (cadenas hogar y construcción)
Materia	Restitución integral; Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	<p>El SERNAC tomó conocimiento, a través de reclamos de consumidores, de eventuales 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 sodimac.cl, plataformas de venta a distancia, aplicación móvil denominada App Sodimac, venta telefónica y homy.cl. Dentro de dichos incumplimientos y, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, se encuentran: incumplimiento en los plazos de entrega de los productos vendidos (retardo en la entrega), falta de entrega de productos, cancelaciones de compras, retardos en la reversa de dineros pagados por los consumidores como consecuencia de cancelaciones de compras, falta de stock, falta de compensaciones por incumplimientos, entre otros. Lo anterior, a lo menos, en el periodo que va desde el mes de marzo del 2020 a la fecha. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N°417 del 24 de mayo de 2021, cuyo objetivo es</p>

	compensar a los consumidores a través de una solución completa expedita y transparente.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62819.html
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores que se habrían visto afectados por determinados incumplimientos en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta, de productos de diversas categorías, adquiridos a través del sitio web Sodimac.cl, plataforma de venta a distancia (incluyendo app celulares y tablets), ventas telefónicas 600 600 1230 y homy.cl del proveedor Sodimac S.A. Los incumplimientos que el acuerdo considerará se refieren a: a) retardo en la entrega; y b) cancelación de compras, en que se haya evidenciado o no retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores. Asimismo, los incumplimientos deben haber ocurrido entre el 1 de marzo de 2020 y el 23 de mayo de 2021, ambas fechas inclusive. En cuanto al cese de conducta, Sodimac se compromete a dar cuenta de ciertas medidas y protocolos detallados en el punto II, los cuales se vinculan con haber adoptado diversas acciones destinadas a mejorar su operación relativa al despacho y servicio de post venta. Asimismo, se contemplan una serie de medidas que Sodimac implementará en el futuro para solucionar la logística de entrega y distribución de la empresa. Por otro lado, respecto de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, se distingue entre los siguientes grupos de consumidores afectados: 1) Grupo 1, el cual comprende a consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por retardo en la entrega, acaecido durante el periodo entre el 1 de marzo de 2020 y el 23 de mayo de 2021. Este grupo está integrado por 33.223, obligándose el proveedor a restituir e indemnizar para el total de los consumidores del grupo 1 el monto ascendiente a</p>

	<p>\$93.096.876; 2) Grupo 2, el cual comprende a consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por la cancelación de la compra y que hayan evidenciado o no retardo en la reversa de los dineros, acaecida durante el periodo entre el 1 de marzo de 2020 y el 23 de mayo de 2021. Este grupo está integrado por un total de 47.954 consumidores y el proveedor se ha obligado a restituir e indemnizar el monto ascendiente a \$290.565.802. Asimismo, se establecen ciertas consideraciones especiales en cuanto a los siguientes consumidores y compensaciones: a) En relación a los consumidores que ya fueron compensados con anterioridad al acuerdo, estos serán compensados por la diferencia a favor que les corresponde entre la aplicación del modelo compensatorio definido por el PVC y los montos ya compensados en devolución del despacho completo de la compra. Así, este grupo está integrado por un total de 1.463 consumidores, a los cuales les corresponde un saldo a favor de compensación que asciende a la suma de \$4.298.808; b) Respecto a los consumidores que realizaron compras comprendidas en la propuesta de solución, con tarjeta de débito, serán compensados por los días de atraso que superen 30 días corridos contados desde la respectiva cancelación, o, en caso de no haber demorado más de 30 días la devolución, serán compensados con la compensación mínima. Adicionalmente, se ha integrado a la solución una compensación por costo de reclamo, la cual oscila entre las 0,021 UTM y 0,15 UTM, comprendiendo a 20,263 consumidores y un monto ascendiente a la suma de \$25.628.747. Así las cosas, el número total de consumidores que serán beneficiados por los términos del acuerdo ascienden a 75.087 consumidores, y corresponden a 84.495 transacciones, donde Sodimac deberá realizar una</p>
--	--

	<p>compensación por un monto de \$413.590.233. Por su parte, el acuerdo determina además el procedimiento de pago de compensaciones a los consumidores afectados y que forman parte del acuerdo. Finalmente, el punto V, se señala la forma en 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.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 27 de mayo de 2022, el 18° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“QUINTO: Que, el acuerdo suscrito entre Sodimac S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N 987 de fecha 21 de diciembre de 2021, contiene entre sus ítem II, III, IV, V, VI y VII cada uno de los aspectos mínimos exigidos por la Ley 19.496, motivo por lo cual se acogerá su solicitud como se dirá a continuación. Y, teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y el artículo 54 de la ley 19.496, se declara: Que se tiene por aprobado el acuerdo contenido en Resolución Exenta N° 987, de fecha 21 de diciembre de 2021 a fin de que éste produzca efecto erga omnes”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.6. Expediente N°28: SERNAC con Aerolíneas Argentinas (Tasas de embarque)

1. Información de la causa

<p>Resolución Exenta que da inicio al PVC</p>	<p>Res. Exenta N° 511 del 26 de julio de 2019</p>
--	---

Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	6° Juzgado Civil de Santiago, rol V-304-2021
Fechas	Inicio PVC: 26 de julio de 2019
	Acuerdo: 21 de octubre de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 15 de noviembre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 30 de noviembre de 2021
Duración PVC	2 años, 2 meses y 23 días
Duración fase judicial	15 días
Proveedor	Aerolíneas Argentinas S.A.
Mercado	Transporte (aéreo)
Materia	Derecho a la información
Breve reseña	La empresa Aerolíneas Argentinas no entregaría 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, lo que está estipulado en el artículo 133 del Código Aeronáutico. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 511 del 26 de julio de 2019, cuyo objetivo es que los usuarios obtengan el dinero de las tasas de embarque de los vuelos que no realizaron.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56780.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de los dineros que fueron recaudados por Aerolíneas Argentinas S.A. por pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, vía contact o call center y/o página web de la empresa, y que corresponden exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque de aeropuertos chilenos, respecto de los que se cumple la hipótesis establecida en el artículo 133 C del Código Aeronáutico. En cuanto al cese de conducta, esta

	<p>consiste en mecanismos activos reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal, es decir, contactar a cada pasajero que no haya abordado el vuelo, informándole de su derecho a solicitar la devolución y proceder con ella. Así, el acuerdo distingue entre los siguientes casos: a) caso que el pasaje comprado sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones; b) caso que el pasaje no sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones. Por otro lado, respecto del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, se distinguen los siguientes grupos: 1) Subgrupo 1, el cual considera a los consumidores cuyos boletos aéreos han quedado caducos o en cualquier otra situación similar desde el 14 de septiembre de 2018 y hasta la fecha de la resolución administrativa que contiene los términos del acuerdo. En este caso, se efectuará la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque, correspondiente a boletos aéreos caducos en dicho período de tiempo vendidos en Chile. Por otra parte, la determinación del procedimiento de devolución de tasas de embarque se encuentra especificada en el punto III letra B del acuerdo, donde se distingue entre consumidores registrados susceptibles de identificación por la empresa y consumidores no registrados susceptibles de identificación por la empresa. Pertenecen a este grupo 2.394 consumidores, donde la empresa se ha obligado a restituir el monto ascendente a USD 66.376; 2) El subgrupo 2, considera a aquellos pasajeros cuyos boletos aéreos han quedado caducos por sus condiciones, en el espacio de tiempo comprendido entre el 1 de mayo de 2015 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del tiempo para la determinación del</p>
--	---

	<p>subgrupo 1. Para la devolución, se aplicará la misma fórmula que para el subgrupo 1. En cuanto al procedimiento de devolución, se aplica lo dispuesto para el subgrupo 1, a excepción de lo establecido en las letras B.b.1.1. letra d) y el párrafo final del apartado B.b.1.2.; 3) El subgrupo 3 considera tasas que dan derecho a la devolución por pasajes caducos u otra denominación similar, en el periodo comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa del Sernac que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta. En cuanto al procedimiento de devolución, se aplicará lo convenido en el punto II del acuerdo, esto es, el envío de un correo electrónico personalizado, informando sobre el derecho a solicitar la devolución de tasa de embarque según las condiciones del boleto comprado. Adicionalmente, se ha integrado a la solución una compensación por costo de reclamo equivalente a 0,15 UTM. En consecuencia, el acuerdo beneficia a un total de 2.394 consumidores y considera un monto total de USD 66.376, todo respecto del subgrupo N° 1. Finalmente, el acuerdo en el punto V indica la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual la línea aérea efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados, para luego señalar en su punto VI el plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 30 de noviembre de 2021, el 6° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Que atendido del examen de la Resolución Exenta N 789, de 21 de octubre del 2021, se puede constatar que este cumple con los requisitos contemplados en el artículo 54 P de la*

Ley 19.496; y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y los artículos 54 P, 54 Q y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, se declara: I) Téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre Servicio Nacional de Consumidor y Aerolíneas Argentinas S.A., contenido en la resolución N° 789, de 21 de octubre del 2021, para todos los efectos legales, el cual se ajusta a derecho, produciendo efectos erga omnes”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.7. Expediente N°29: SERNAC con Copa Airlines (Tasas de embarque)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 514 del 26 de julio de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	3° Juzgado Civil de Santiago, rol V-313-2021
Fechas	Inicio PVC: 26 de julio de 2019
	Acuerdo: 21 de octubre de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 15 de noviembre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 20 de diciembre de 2021
Duración PVC	2 años, 2 meses y 23 días
Duración fase judicial	1 mes y 5 días
Proveedor	Copa Airlines
Mercado	Transporte (Aéreo)
Materia	Derecho a la información
Breve reseña	La empresa Copa Airlines no entregaría información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no

	<p>realicen el servicio de transporte aéreo contratado, lo que está estipulado en el artículo 133 del Código Aeronáutico. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 514 del 26 de julio de 2019, cuyo objetivo es que los usuarios obtengan el dinero de las tasas de embarque de los vuelos que no realizaron.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56783.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de los dineros que fueron recaudados por Copa Airlines por pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, vía contact o call center y/o página web de la empresa, y que corresponden exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque, respecto de los que se cumple la hipótesis establecida en el artículo 133 C del Código Aeronáutico. En cuanto al cese de conducta, esta consiste en mecanismos activos reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal, es decir, contactar a cada pasajero que no haya abordado el vuelo, informándole de su derecho a solicitar la devolución y proceder con ella. Así, el acuerdo distingue entre los siguientes casos: a) caso que el pasaje comprado sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones; b) caso que el pasaje no sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones. Por otro lado, respecto del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, se distinguen los siguientes grupos: 1) Subgrupo 1, el cual considera a los consumidores cuyos boletos aéreos han quedado caducos o en cualquier otra situación similar desde el 14 de septiembre de 2018 y hasta la fecha de la resolución administrativa que contiene los términos del acuerdo. En este caso, se efectuará</p>

	<p>la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque, correspondiente a boletos aéreos caducos en dicho período de tiempo vendidos en Chile. Por otra parte, la determinación del procedimiento de devolución de tasas de embarque se encuentra especificada en el punto III letra B del acuerdo, donde se distingue entre consumidores registrados susceptibles de identificación por la empresa y consumidores no registrados susceptibles de identificación por la empresa. Pertenecen a este grupo 18.626 consumidores, donde la empresa se ha obligado a restituir el monto ascendente a USD 531,500.35; 2) El subgrupo 2, considera a aquellos pasajeros cuyos boletos aéreos han quedado caducos por sus condiciones, en el espacio de tiempo comprendido entre el 1 de mayo de 2015 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del tiempo para la determinación del subgrupo 1. Para la devolución, se aplicará la misma fórmula que para el subgrupo 1. En cuanto al procedimiento de devolución, se aplica un mecanismo similar al del subgrupo 1, a excepción de lo establecido en las letras B.b.1.1. letra d) y el párrafo final del apartado B.b.1.2.; 3) El subgrupo 3 considera tasas que dan derecho a la devolución por pasajes caducos u otra denominación similar, en el periodo comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa del Sernac que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta. En cuanto al procedimiento de devolución, se aplicará lo convenido en el punto II del acuerdo, esto es, el envío de un correo electrónico personalizado, informando sobre el derecho a solicitar la devolución de tasa de embarque según las condiciones del boleto comprado. Adicionalmente, se ha integrado a la solución una compensación por costo de reclamo equivalente</p>
--	--

	<p>a 0,15 UTM, el cual alcanza a 6 consumidores por la suma referencial de \$47.558. Finalmente, el acuerdo en el punto V indica la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual la línea aérea efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados, para luego señalar en su punto VI el plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.</p>
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 20 de diciembre de 2021, el 3° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se declara que: I.- SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.AGENCIA CHILE (COPA), contenido en la Resolución Exenta N°791, de fecha 21 de octubre de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes; II.- PUBLÍQUESE un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496; III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N°19.496”.*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.8. Expediente N°30: SERNAC con Avianca (Tasas de embarque)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 512 del 26 de julio de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	4° Juzgado Civil de Santiago, rol V-299-2021
Fechas	Inicio PVC: 26 de julio de 2019
	Acuerdo: 21 de octubre de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 10 de noviembre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 3 de enero de 2022
Duración PVC	2 años, 2 meses y 23 días
Duración fase judicial	1 mes y 22 días
Proveedor	Avianca
Mercado	Transporte (aéreo)
Materia	Derecho a la información
Breve reseña	La empresa Avianca no entregaría 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, lo que está estipulado en el artículo 133 del Código Aeronáutico. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 512 del 26 de julio de 2019, cuyo objetivo es que los usuarios obtengan el dinero de las tasas de embarque de los vuelos que no realizaron.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56782.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores que no hayan solicitado la devolución de los dineros que fueron recaudados por Avianca por pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, vía call center y/o página web de la empresa, y que corresponden exclusivamente

	<p>a dineros destinados al pago de la tasa de embarque, respecto de los que se cumple la hipótesis establecida en el artículo 133 C del Código Aeronáutico. En cuanto al cese de conducta, esta consiste en mecanismos activos reales y sostenidos en el tiempo para cumplir con el imperativo legal, es decir, contactar a cada pasajero que no haya abordado el vuelo, informándole de su derecho a solicitar la devolución y proceder con ella. Así, el acuerdo distingue entre los siguientes casos: a) caso que el pasaje comprado sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones; b) caso que el pasaje no sea susceptible de cambios de acuerdo a sus condiciones. Por otro lado, respecto del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, se distinguen los siguientes grupos: 1) Subgrupo 1, el cual considera a los consumidores cuyos boletos aéreos han quedado caducos o en cualquier otra situación similar desde el 14 de septiembre de 2018 y hasta la fecha de la resolución administrativa que contiene los términos del acuerdo. En este caso, se efectuará la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque, correspondiente a boletos aéreos caducos en dicho período de tiempo vendidos en Chile. Por otra parte, la determinación del procedimiento de devolución de tasas de embarque se encuentra especificada en el punto III letra B del acuerdo, donde se distingue entre consumidores registrados susceptibles de identificación por la empresa y consumidores no registrados susceptibles de identificación por la empresa. Pertenecen a este grupo 136.602 consumidores, donde la empresa se ha obligado a restituir el monto ascendente a \$2.295.766.619; 2) El subgrupo 2, considera a aquellos pasajeros cuyos boletos aéreos han quedado caducos</p>
--	--

	<p>por sus condiciones, en el espacio de tiempo comprendido entre el 1 de mayo de 2015 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del tiempo para la determinación del subgrupo 1. Para la devolución, se aplicará la misma fórmula que para el subgrupo 1. En cuanto al procedimiento de devolución, se aplica un mecanismo similar al del subgrupo 1, a excepción de lo establecido en las letras B.b.1.1. y letra B.b.1.2.; 3) El subgrupo 3 considera tasas que dan derecho a la devolución por pasajes caducos u otra denominación similar, en el periodo comprendido entre el día siguiente a la resolución administrativa del Sernac que contiene los términos del acuerdo y el día anterior al inicio de la implementación del cese de la conducta. En cuanto al procedimiento de devolución, se aplicará lo convenido en el punto II del acuerdo, esto es, el envío de un correo electrónico personalizado, informando sobre el derecho a solicitar la devolución de tasa de embarque según las condiciones del boleto comprado. Adicionalmente, se ha integrado a la solución una compensación por costo de reclamo equivalente a 0,15 UTM, el cual alcanza a 21 consumidores por la suma referencial de \$166.462. Finalmente, el acuerdo en el punto V indica la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual la línea aérea efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados, para luego señalar en su punto VI el plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.</p>
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 3 de enero de 2022, el 4° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: “*Y teniendo además presente*

lo prescrito en los artículos 144, 160, 170, 342 y 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se resuelve: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Aerovías del Continente Americano S.A. (Avianca), contenido en la Resolución Exenta N 790, de fecha 21 de octubre de 2021, emitida por el referido Servicio, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley 19.496 y, en consecuencia, produce efectos erga omnes; II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del tribunal, debe ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley 19.496; III.- Que la aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley 19.496”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.9. Expediente N°31: SERNAC con PreUCV

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 4 del 4 de enero de 2022
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	1° Juzgado Civil de Viña del Mar, rol V-240-2022
Fechas	Inicio PVC: 4 de enero de 2022
	Acuerdo: 26 de julio de 2022
	Inicio procedimiento judicial: 25 de agosto de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 2 de septiembre de 2022
Duración PVC	6 meses y 22 días

Duración fase judicial	8 días
Proveedor	PreUCV
Mercado	Educación (Preuniversitarios)
Materia	Cláusulas abusivas contrato de adhesión; Falta al deber de profesionalidad
Breve reseña	<p>El SERNAC tomó conocimiento, a través de reclamos y otros antecedentes, de eventuales incumplimientos relacionados con la falta de información efectiva y oportuna a los consumidores, en el marco de adecuaciones en los contratos de servicios relacionados con la preparación para la prueba de admisión universitaria y, del deber de requerir el consentimiento a cada consumidor en orden a preservar o desistirse de los contratos, restringiendo indebidamente el término de la relación contractual. Las irregularidades serían, entre otras: Falta de entrega de información correcta al consumidor en relación al cambio en la modalidad del servicio sin respetar el derecho a la libre elección; No requerir el consentimiento ante el cambio en las condiciones contratadas producto de la pandemia; Restringir el derecho a poner término al contrato ante el cambio en la modalidad de clases; No responder oportuna e íntegramente los requerimientos de los consumidores; y Aplicación por parte del preuniversitario de cláusulas abusivas en perjuicio de los consumidores. Los incumplimientos se estiman haberse manifestado, respecto de contratos celebrados a ejecutarse durante el año 2020 bajo la modalidad presencial, sin perjuicio de que puedan existir conductas o hechos posteriores a dicho período.</p>
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-64684.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a consumidores que celebraron contratos con Pre UCV, para ser ejecutados durante el año 2020 bajo la modalidad presencial y que, sin embargo, fueron

	<p>traspasados a una modalidad online para efectos de la prestación del servicio. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a: 1) Al ajuste de determinada cláusula contenida en los contratos de adhesión suscritos entre el proveedor y los consumidores, y la incorporación de un anexo a los mismos, los que serán adecuados a las normas contenidas en la LPDC y demás normativas relacionadas aplicables. Así, el proveedor se compromete a ajustar sus contratos, específicamente, la cláusula octava, la que se reemplazará por una que incorpore la posibilidad de dar término anticipado al contrato; y, por otro lado, a incorporar a dicho contrato, un anexo que regule las circunstancias vinculadas a los términos de dicha cláusula; 2) Sumado a lo anterior, Preu UCV se compromete a realizar ciertas acciones con el objeto de mejorar y robustecer los canales de comunicación con los estudiantes/alumnos, de manera de garantizar una entrega de información adecuada y oportuna. En cuanto al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, se determinaron los siguientes grupos: 1) Grupo 1, integrado por consumidores que, como consecuencia del cambio en la modalidad -de presencial o online- solicitaron el término del contrato con Pre UCV a partir del 18 de marzo de 2020 y, no registran asistencia a las clases del programa contratado. A los consumidores de este grupo se les compensará con un monto equivalente al 75% del monto efectivamente pagado. Así, la suma total de compensaciones a pagar por el proveedor a este grupo, asciende a la cantidad de \$13.548.531 y el número de consumidores que lo integrarían corresponde a 60; 2) Grupo 2, integrado por alumnos que, como consecuencia del cambio en la modalidad, solicitaron el término del contrato con Pre</p>
--	---

	<p>UCV desde el 18 de marzo de 2020 y registran asistencia con posterioridad a la fecha de inicio de las clases del programa contratado. A los consumidores de este grupo se les compensará con un monto equivalente al 20% del monto efectivamente pagado. Así, la suma total de compensaciones a pagar por el proveedor a este grupo asciende a \$11.723.395 y el número de consumidores que lo integrarían corresponde a 139; 3) Grupo 3, integrado por alumnos que, como consecuencia del cambio en la modalidad, no solicitaron el término del contrato con Pre UCV pero, congelaron el programa de estudio contratado. A Los consumidores pertenecientes a este grupo se les compensará con un monto equivalente al 15% del monto efectivamente pagado. Así, la suma total de compensaciones a pagar por parte del proveedor a este grupo asciende a \$2.217.653 y comprende 33 consumidores; 4) Grupo 4, integrado por alumnos que, como consecuencia del cambio en la modalidad, no solicitaron el término del contrato y cursaron el programa de estudio contratado. A los consumidores pertenecientes a este grupo se les compensará con una suma única de \$15.562 por cada consumidor. Así, la suma de compensaciones a pagar por el proveedor a este grupo asciende a \$41.410.482 y corresponde a 2.661 consumidores. Finalmente, el acuerdo en su punto V señala la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, señalando el mecanismo de implementación e información de las modificaciones a los contratos de adhesión, así como el mecanismo y actividades de implementación para el pago de las compensaciones.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 2 de septiembre de 2022, el 1° Juzgado Civil de Viña del Mar falló lo siguiente: *“Teniendo presente el m rito de los antecedes acompañados y visto lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54Q de la ley N°19.496, í se resuelve: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor Sociedad Educacional para el Desarrollo S.A, PreUCV., contenido en la Resolución Exenta N°650, de fecha 26 de Julio de 2022, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes. II.- Que, una vez ejecutoriada la presente resolución, deber hacerse las publicaciones legales en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional, todo ello conforme a lo previsto en el inciso cuarto del artículo 54Q de la Ley N°19.496”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.10. Expediente N°32: SERNAC con Punto Ticket SpA y Lotus Festival SpA (Lollapalooza 2020)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 784 del 19 de octubre de 2021
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	19° Juzgado Civil de Santiago, rol V-194-2022
Fechas	Inicio PVC: 19 de octubre de 2021
	Acuerdo: 23 de mayo de 2022
	Inicio procedimiento judicial: 19 de julio de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 20 de septiembre de 2022
Duración PVC	7 meses y 4 días

Duración fase judicial	2 meses y 1 día
Proveedor	PUNTOTICKET S.A. y LOTUS FESTIVAL S.A.
Mercado	Entretención (Producción de eventos y ticketeras)
Materia	Derecho a la información
Breve reseña	El SERNAC tomó conocimiento a través de reclamos y otros, sobre incumplimientos en que habrían incurrido los proveedores Punto Ticket SpA y Lotus Festival SpA respecto de las incidencias causadas a los consumidores a raíz de la cancelación y reprogramación del evento denominado "Lollapalooza 2020", así como ciertas deficiencias que se han observado en los Términos y Condiciones, en relación con la Política de Devolución. Por estos hechos se dio inicio al Procedimiento Voluntario Colectivo, respecto de ambos proveedores, según consta en Res. Exenta N° 784. Las Normas infringidas fueron: Art. 3 letras a), b), c), e) 12, 23, 24 y 27.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63493.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores que, con ocasión de las cancelaciones y/o reprogramaciones de la décima edición del Festival Lollapalooza Chile 2020, programada originalmente para los días 27,28 y 29 de marzo de 2020, padecieron dificultades asociadas al proceso de devolución de entradas y restitución de dineros, relacionados con el retardo o demora en los procesos de devolución de dinero llevados a cabo por los proveedores Lotus Festival SpA y Punto Ticket SpA, anunciados: a) el 15 de abril de 2020 (Proceso N°1); b) el 4 de septiembre de 2020 (Proceso N°2) y c) el 13 de diciembre de 2021 (Proceso N°3). En cuanto al cese de conducta, los proveedores ejecutarán acciones que permitan reforzar el deber de informar a los consumidores sobre la apertura de procesos de devolución de entradas, cargos por servicios u otros, que fuere del caso; mejorar el aspecto

	<p>informativo destinado a aquellos, respecto del o los procesos de devolución; y, ajustar los plazos asociados a la devolución misma de los respectivos dineros. Estas se señalan con detalle en el punto II del acuerdo. En cuanto al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, se determinan los siguientes subgrupos: 1) Subgrupo A, integrado por consumidores que con ocasión de cualquiera de los procesos de devolución de dinero, fueron afectados por el retardo en la gestión de devolución de entradas o cargos por servicio. La suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$2.037.777 y el número de consumidores que integrarían este subgrupo corresponde a 483; 2) Subgrupo B, integrado por consumidores que ingresaron reclamos al Sernac por problemas con ocasión de cualquiera de los procesos de devolución de dinero de entradas y cargos por servicio. El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto oscila entre las 0,021 UTM y 0,15 UTM y la compensación por este concepto alcanzará a 2.973 consumidores por un monto total referencial de \$4.040.674. En consecuencia, el acuerdo beneficia a un total de 483 consumidores del grupo A y los 2.973 del grupo B, y considera un monto total en pesos de \$6.078.451. Finalmente, el acuerdo en su punto V señala la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, señalando el procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de reajustes e intereses así como la información acerca de la comunicabilidad de los términos del acuerdo.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 20 de septiembre de 2022, el 19° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: “*Vistos: Teniendo presente que la solicitud ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 54 letra P de la ley 19.496, téngase por aprobado el acuerdo alcanzado por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con LOTUS FESTIVAL SPA y PUNTO TICKET SPA contenido en la Resolución Exenta N°471, de fecha 23 de mayo de 2022, para todos los efectos legales*”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.3.11. Expediente N°33: SERNAC con Proa S.A. (Champion Cat)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 515 del 9 de julio de 2021
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	26° Juzgado Civil de Santiago, rol V-30-2022
Fechas	Inicio PVC: 9 de julio de 2021
	Acuerdo: 11 de enero de 2022
	Inicio procedimiento judicial: 2 de febrero de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 14 de marzo de 2022
Duración PVC	6 meses y 2 días
Duración fase judicial	1 mes y 12 días
Proveedor	Proa S.A.
Mercado	Locales comerciales (Alimento animales)
Materia	Seguridad en el consumo
Breve reseña	El SERNAC ha tomado conocimiento mediante respuestas a oficios, reclamos ingresados en nuestras plataformas; publicaciones en medios de comunicación; redes sociales,

	<p>entre otros, de eventuales problemas de salud y fallecimientos que se estarían presentando en gatos y gatitos, a lo menos desde febrero de 2021 a la fecha. Lo anterior, presuntamente a raíz de la ingesta de alimentos para mascotas línea Champion Cat cuyo proveedor es PROA S.A. Los signos clínicos presentados en las mascotas, entre otros serían: ventroflexión del cuello (cabeza caída), hiperlordosis (aumento de la curvatura de la columna vertebral), debilidad, decaimiento, dificultad respiratoria y/o ataxia (deterioro en el equilibrio o la coordinación debido a daños en el cerebro). Las normas aplicables en la especie, son a lo menos, las contempladas en el artículo 3 inciso 1° letras b), d) y e), 12, 23 inciso 1°, 28 letras a), b) y f) y artículo 46, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras que resulten aplicables. Por estos hechos el SERNAC aperturó un PVC, con el objetivo de lograr una solución completa, expedita y transparente que compense adecuadamente a los consumidores afectados</p>
<p>Link de acceso</p>	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62920.html</p>
<p>Resumen del acuerdo</p>	<p>El acuerdo beneficiará a todos aquellos consumidores que hubieren adquirido una o más unidades del alimento Champion Cat Gatito variedad seco y Champion Cat Gato variedad seco que, correspondan a los 44 lotes que el Servicio Agrícola Ganadero ordenó retirar del mercado y, cuyas mascotas, hubieren sido afectadas como resultado del consumo del producto. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a implementar ciertas medidas que se detallan, las cuales se relacionan con el robustecimiento en el control de proveedor de materias primas; implementación de laboratorio de análisis; profundización del plan de capacitaciones en los colaboradores de Proa S.A.; Aceleración del plan de acción para la certificación externa de los</p>

	<p>estándares de calidad; Formalización de estándares de inocuidad; Participación en mesa de trabajo con el Servicio Agrícola y Ganadero; Presentación de plan de cumplimiento. En cuanto a las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados, se distingue entre los siguientes grupos: 1) Grupo 1, integrado por consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto y que corresponda a uno o más de los lotes señalados en el acápite I del acuerdo. Pertenecen a este universo la cantidad estimada de 189 consumidores, por lo cual el monto a pagar por el presente grupo asciende a lo menos a \$5.292.000; 2) Grupo 2, integrado por consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto y que corresponda a uno o más de los lotes señalados en el acápite I del acuerdo, y cuyo gato haya padecido síntomas como resultado del consumo y no cuenten con atención médico-veterinaria. Pertenecen a este universo una cantidad estimada de a lo menos 39 consumidores, por lo cual el monto a pagar por el presente grupo asciende a \$1.755.000; 3) Grupo 3, integrado por consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto y que corresponda a uno o más de los lotes señalados en el acápite I del acuerdo, y cuyo gato haya padecido síntomas diagnosticados por un médico veterinario y cuenten con comprobantes fehacientes de atención veterinaria ambulatoria. Pertenecen a este universo una cantidad estimada de, a lo menos, 128 consumidores, por lo cual el monto a pagar por el presente grupo asciende, a lo menos, a \$25.600.000; 4) Grupo 4, integrado por consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto y que corresponda a uno o más de los lotes señalados en el acápite I del acuerdo, y cuyo</p>
--	--

	<p>gato haya padecido síntomas y cuenten con comprobantes fehacientes de haber sido hospitalizado y no haya fallecido. Pertenece a este grupo una cantidad estimada de, a lo menos, 183 consumidores y el monto a pagar por el presente grupo asciende a \$91.500.000; 5) Grupo 5, integrado por consumidores que acrediten haber adquirido una o más unidades del producto y que corresponda a uno o más de los lotes señalados en el acápite I del acuerdo, y que cuenten con comprobante fehaciente del fallecimiento de su gato. Pertenece a este universo una cantidad estimada de, a lo menos, 65 consumidores, por lo cual el monto a pagar asciende a \$113.750.000. Asimismo, el acuerdo determina el procedimiento de devolución, compensación e indemnización a los consumidores afectados, según el grupo al que pertenezcan. Por otra parte, se ha integrado a la solución una compensación por concepto de costo de reclamo, la cual alcanzará a 288 consumidores y se pagará por este concepto la suma total de \$423.559. En consecuencia, el acuerdo beneficia a un total referencial de 604 consumidores de los grupos 1,2,3,4 y 5, a 288 consumidores en relación al costo de reclamo y considera un monto total referencial informado por la empresa de \$238.320.550. Finalmente, el acuerdo en su punto V señala la forma en que se harán efectivos los términos de este y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará, lo cual implica otorgar información acerca de los términos del acuerdo y la conformación de una nómina definitiva de consumidores.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 14 de marzo de 2022, el 26° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: “*Vistos: Que, habiéndose acompañado la resolución exenta N° 15 de fecha 11 de enero de 2022 y emanada por*

el Servicio Nacional del Consumidor que da cuenta del acuerdo alcanzado entre dicha institución y PROA S.A., se aprecia que cumple con todos los aspectos señalados por el artículo 54 P de la Ley 19.496 para que produzca efectos erga omnes, se resuelve: I) Que se tiene por aprobado el acuerdo de fecha 11 de enero de 2022 contenido en la resolución exenta N° 15 del Servicio Nacional del Consumidor, suscrito entre dicha institución y el Banco del Estado de Chile”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 4

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.4. Año 2023

2.4.1. Expediente N°34: SERNAC con Banco BCI (cobranza judicial)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 901 del 25 de noviembre de 2021
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	9° Juzgado Civil de Santiago, rol V-359-2022
Fechas	Inicio PVC: 25 de noviembre de 2021
	Acuerdo: 14 de octubre de 2022
	Inicio procedimiento judicial: 8 de noviembre de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 25 de noviembre de 2022
Duración PVC	10 meses y 18 días
Duración fase judicial	17 días
Proveedor	Banco BCI
Mercado	Financiero (Banco)
Materia	Cláusulas abusivas, cobranza extrajudicial
Breve reseña	El SERNAC ha advertido ciertas inconsistencias en el modelo de cobro asociado a la cobranza judicial ello, con ocasión de

	<p>cláusulas incluidas en determinados contratos de adhesión del Banco BCI. Por los hechos descritos, se ha aperturado un Procedimiento Voluntario Colectivo, según consta en la Resolución Exenta N° 901, de fecha 25 de noviembre de 2021. Las normas aplicables en el referido procedimiento son: artículos 3 inciso 1° letras a), b) y e), 16 inciso 1° letra g), 37, 27, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras normas aplicables al caso en cuestión y, especialmente, las protectoras de los derechos de los consumidores, atinentes a los hechos mencionados, considerando asimismo, los pronunciamientos que ha emitido el SERNAC, en relación a la materia.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63561.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores del Banco BCI que, en el periodo que se define en instrumento, asumieron, con ocasión de la suscripción de avenimientos, transacciones o acuerdos extrajudiciales, el cobro de los gastos asociados a la gestión judicial conforme a los términos que se encontraban incorporados en determinadas cláusulas de los contratos de adhesión del Banco BCI, anexos y/o documentos relacionados del mismo. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a dos cosas: 1) Ajustar los contratos de adhesión y otros instrumentos en los cuales se encuentra inserta y regulada su política de cobranza judicial y extrajudicial, especialmente en el documento “Anexo de Condiciones y Gastos de Cobranza Extrajudicial y Judicial por Empresa Externa”, sobre la base de los principios/parámetros/criterios/directrices que se detallan en el punto II número 1 del acuerdo; 2) Compromiso de Banco BCI respecto del deber de informar el ajuste de los contratos de adhesión, anexo y otros, a los consumidores con contratos celebrados con anterioridad a la implementación del acuerdo,</p>

	<p>y del deber de implementar la política de cobranza judicial y extrajudicial. En cuanto al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnización, se determinan los siguientes grupos: 1) Grupo 1, integrado por consumidores a los que se les hubiere cobrado honorarios judiciales en exceso en el marco de la suscripción avenimientos o acuerdos extrajudiciales en el periodo que va desde el 1 de Julio del año 2020 hasta la fecha de inicio de la tapa de implementación del presente acuerdo. La suma de restituciones a pagar al grupo 1 asciende a \$7.286.763.838 y el número estimado de consumidores que lo integraría corresponde a 10.332. Así, el monto promedio a restituir por consumidor en virtud del presente instrumento sería de \$620.131; 2) Grupo 2, integrado por consumidores que ingresaron reclamos por los hechos que motivaron el inicio de este procedimiento, teniendo en cuenta que se considerarán los reclamos ingresados desde el 01/07/2020 hasta el 28/09/2022 y que la compensación por este concepto alcanzará al menos a 18 consumidores por un monto total referencial de \$24.968 pesos. En consecuencia el acuerdo beneficia a un total estimado de 10.350 consumidores y considera un monto total referencial en pesos de \$7.286.788.806. Finalmente, el acuerdo en su punto V determina la forma en que se harán efectivos los términos de éste y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, lo cual implica actividades de implementación para el pago de las restituciones y compensaciones, determinación de la forma de pago de estas, publicidad y plazos.</p>
--	--

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 25 de noviembre de 2022, el 9º Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: “*A lo principal:*

atendido el mérito de los antecedentes acompañados, lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496 y demás pertinentes, téngase por aprobado el acuerdo entre Banco de Crédito e Inversiones y el Servicio Nacional del Consumidor contenido en la Resolución Exenta N°895 de 14 de octubre de 2022, la que producirá efectos erga omnes una vez ejecutoriada la presente resolución. Hágase las publicaciones legales en el Diario Oficial y en cualquier medio de circulación nacional sea en formato virtual o físico, sin perjuicio de su publicidad en el sitio web del Servicio. Al primer otrosí, a los autos. Al segundo, tercer y cuarto otrosí, téngase presente”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.4.2. Expediente N°35: SERNAC con Ecomsur (Ventas de productos Samsung)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 275 del 23 de marzo de 2022
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	28° Juzgado Civil de Santiago, rol V-352-2022
Fechas	Inicio PVC: 23 de marzo de 2022
	Acuerdo: 4 de octubre de 2022
	Inicio procedimiento judicial: 8 de noviembre de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 7 de diciembre de 2022
Duración PVC	6 meses y 7 días
Duración fase judicial	29 días
Proveedor	Ecomsur S.A.
Mercado	Comercio electrónico (Venta por internet)
Materia	Derecho a la información; Falta al deber de profesionalidad; incumplimiento al precio publicado; Incumplimiento de las condiciones contratadas.

Breve reseña	El SERNAC, a solicitud de Ecomsur (distribuidor oficial de ventas online de productos Samsung), en el marco de lo dispuesto en el artículo 54 H, inciso 2° de la Ley 19.496, y, con ocasión de las irregularidades detectadas en relación a la publicación en la plataforma de “Mercado Libre” de productos de toda la gama Samsung a precios notoriamente inferiores a los habituales, aperturó un Procedimiento Voluntario Colectivo a través de la Resolución Exenta N° 275 de fecha 23 de marzo de 2022, con el objetivo de compensar a todos los consumidores afectados a través de una solución completa, expedita y transparente. Las normas aplicables en el referido procedimiento son los siguientes artículos: 3 inciso 1° letra b), 12, 18, 23, 28 letra d) y 50, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras que resulten aplicables.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-65004.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a aquellos consumidores que, con ocasión de la situación ocurrida el día 1 de febrero de 2022 relativa a la publicación de precios de ciertos productos de marca Samsung en la plataforma de Mercado Libre, vieron canceladas o no confirmadas las compras de dichos productos por parte del proveedor Ecomsur. En cuanto al cese de conducta, el proveedor ha dado cuenta de la ejecución de determinadas actividades relacionadas con la mejora continua del proceso asociado al flujo de validación de promociones, ofertas y precios en el marco de los servicios que presta, como también, de la realización de capacitaciones internas dirigidas a todos los intervinientes en dicho proceso y su gestión. Así, las medidas específicas a las cuales se compromete el proveedor se encuentran en el punto II del acuerdo. En cuanto al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados,

	<p>se debe distinguir entre los siguientes grupos: 1) Grupo A, integrado por consumidores que efectuaron compras de hasta 2 productos de igual categoría respecto de productos marca Samsung, con un descuento superior al 44% sobre el precio definido por el proveedor para su ofrecimiento y venta para el día 01/02/2022. La suma total de compensaciones a pagar al grupo A, asciende a \$12.525.650 y el número de consumidores que integrarían este grupo corresponde a 2.837; 2) Grupo 2, integrado por consumidores que ingresaron reclamos al Sernac por los hechos que motivaron este procedimiento. La compensación por este concepto alcanzará a 1.324 consumidores, por un monto total referencial de \$1.850.690. En consecuencia, el acuerdo beneficia un total de 2.837 consumidores y, considera un monto total en pesos de \$14.376.340. Finalmente, el acuerdo en su punto V señala la forma en que se harán efectivos los términos de éste y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados. Lo anterior, conlleva un procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de las compensaciones, así como la determinación de la forma de pago de estas, plazo y publicidad.</p>
--	---

2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez: En resolución de fecha 7 de diciembre de 2022, el 28° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones, y visto lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, SE DECLARA: I.- Que, se aprueba el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Ecomsur S.A., cuyos términos y obligaciones se encuentran contenidos en la Resolución Exenta N° 853, de fecha 04 de octubre de 2022, emitida por el solicitante, el que cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, produciendo en consecuencia, el efecto erga*

omnes; II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de la misma, autorizado por el Secretario del Tribunal, deber ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor. Asimismo, Publíquese por el Servicio solicitante en su página web institucional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496; III.- Que, la aprobación efectuada mediante el presente fallo, no obsta a que los consumidores afectados puedan hacer valer sus derechos, de conformidad con los medios que la Ley N° 19.496 establece”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 5

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.4.3. Expediente N°36: SERNAC con Lotus y Punto Ticket (Lollapalooza)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 577 del 14 de agosto de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	16° Juzgado Civil de Santiago, rol V-75-2020
Fechas	Inicio PVC: 14 de agosto de 2019
	Acuerdo: 5 de marzo de 2020
	Inicio procedimiento judicial: 15 de abril de 2020
	Resolución que aprueba acuerdo: 15 de junio de 2020
Duración PVC	6 meses y 20 días
Duración fase judicial	2 meses
Proveedor	LOTUS FESTIVAL S.A. y PUNTO TICKET S.A.
Mercado	Entretención (Producción de eventos y ticketera)
Materia	Derecho a la información; Restitución integral
Breve reseña	Las empresas Lotus y Punto Ticket no habrían hecho devolución de los saldos que quedaron remanentes en las

	<p>pulseras que se utilizan en el sistema de pago "Cashless" establecido por los organizadores para adquirir productos en los eventos llamados "Lollapalooza". Por estos hechos, el SERNAC inició un PVC en virtud de Res. Exenta N° 577 del 14 de agosto de 2019, cuyo objetivo es que los usuarios reciban la devolución de los dineros remanentes en las pulseras, y se establezca para los eventos futuros, un mecanismo expedito de devolución.</p>
Link de acceso	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56858.html</p>
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará al universo total de consumidores asistentes al festival Lollapalooza, ediciones de los años 2018 y 2019, en aquellos casos donde existen saldos no devueltos de las pulseras que se utilizaron en dichos eventos, bajo el sistema de pago "cashless". En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete acreditar mediante una auditoría externa, el cumplimiento de las medidas que se implementarán en orden a otorgar a los consumidores una información veraz y oportuna respecto del proceso de devolución de los saldos existentes, como así también, el cumplimiento de las medidas que se implementarán para los consumidores en las versiones futuras del festival. De esta manera, el acuerdo en su punto II detalla las medidas a las que deberán dar cumplimiento los proveedores tanto en la próxima versión del festival, como en festivales posteriores al "próximo festival". En cuanto a las compensaciones y devoluciones, los proveedores se comprometen a compensar con la suma de 0,15 UTM a todos los consumidores que presentaron un reclamo ante el Sernac. Por otro lado, a fin de distribuir y devolver la suma existente en las pulseras del festival, se hace la presente distinción: 1) Subgrupo 1, consistente en la apertura de un período extraordinario de devolución de los saldos de las pulseras de</p>

	<p>los consumidores asistentes al festival Lollapalooza ediciones 2018 y/o 2019. El proceso de devolución se hará a través de la vía digital que establezcan los proveedores, el cual se dispondrá en el correo informativo que es enviará por parte de ellos, o bien, mediante la aplicación de celular de Lollapalooza; 2) Subgrupo 2, el que considera consumidores en el evento que, una vez transcurrido el plazo previsto en el numeral anterior, existan saldos pendientes de devolución, los por lo que los proveedores procederán a determinar a cuánto asciende el monto global final del saldo no cobrado de los saldos de las pulseras que se utilizaron en el sistema Cashless del Festival de las versiones años 2018 y 2019 reajustado y con intereses, conforme al mecanismo descrito en el acuerdo. Con todo, en el caso que, aplicado el proceso anterior de devolución al Subgrupo 1 y 2, quede un saldo de dinero, no restituidos a los consumidores, por cualquier causa, se procederá a formar un "remanente", conforme se dispone en este mismo instrumento, y se le dará el destino que se indica en el artículo 53 B de la Ley N° 19.496, el cual, en el plazo de 2 años vencido el plazo contemplado para la devolución del Subgrupo 2, se enterarán al fondo establecido en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496. Si bien el monto efectivo que cada consumidor recibirá dependerá de si éste forma parte del Subgrupo 1 o del Subgrupo 2, se estima un monto promedio aproximado a devolver a cada consumidor beneficiado por este Acuerdo la suma de \$3.000. Finalmente, el acuerdo indica en su punto IV la comunicación y forma de pago, para luego en el punto VI detallar la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensarán o indemnizarán a los consumidores afectados. Cabe mencionar,</p>
--	--

	<p>que el acuerdo fue modificado parcialmente a través de la Resolución Exenta N° 645, de fecha 25 de julio de 2022, ya que durante la fase de implementación del acuerdo, se advirtió que la forma prevista en el mismo para hacer efectiva la “devolución automática” del saldo promedio, correspondiente al Subgrupo 2, presentó ciertas incidencias que en los hechos implicó que no se pudiera materializar adecuadamente y, en su integridad, la devolución de aquel saldo promedio a una parte de los consumidores. Por lo anterior, se modificó el acuerdo con el fin de determinar un nuevo mecanismo que permita a los proveedores hacer efectiva la distribución del monto de dinero, estimándose idónea la doctrina denominada del Cy-prés o fluid recovery como mecanismo alternativo de la distribución, la que se trata en detalle el acápite I de la Resolución Exenta N° 645/2022.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 15 de junio de 2020, el 16° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Visto, además lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y el párrafo 4 del Título IV de la Ley 19496 se decide: “Téngase por aprobado el acuerdo alcanzado entre la empresas Lotus Producciones SpA, Punto Ticket S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución N°229 de 5 de marzo de 2020, para todos los efectos legales, el que cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes”.*

Sin embargo, se debe tener en consideración que el acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229/2020 fue objeto de modificación parcial, la cual se llevó a cabo a través de la Resolución Exenta N° 645 de fecha 25 de julio de 2022, por lo que el Sernac realizó una nueva solicitud de aprobación judicial dentro del mismo proceso. En este orden de ideas, el tribunal volvió a dictar una nueva sentencia resolviendo dicha solicitud, señalando lo siguiente: *“Visto, además lo dispuesto en*

los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y el párrafo 4 del Título IV de la Ley 19.496 se decide: Téngase por aprobada la Resolución Exenta N 645 de fecha 25 de julio de 2022, en la cual consta la modificación parcial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N 229 de fecha 05 de marzo de 2020, acuerdo que fue alcanzado entre las empresas Lotus Producciones SpA, Punto Ticket S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución N°645 de fecha 25 de julio de 2022, para todos los efectos legales, el que cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.4.4. Expediente N°37: SERNAC con BCI Seguros Generales S.A. (GPS)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 82 del 2 de febrero de 2022
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	3° Juzgado Civil de Santiago, rol V-296-2022
Fechas	Inicio PVC: 2 de febrero de 2022
	Acuerdo: 21 de septiembre de 2022
	Inicio procedimiento judicial: 8 de noviembre de 2022
	Resolución que aprueba acuerdo: 22 de diciembre de 2022
Duración PVC	7 meses y 19 días
Duración fase judicial	1 mes y 14 días
Proveedor	BCI Seguros Generales
Mercado	Seguros (Seguros Generales)
Materia	Falta al deber de profesionalidad
Breve reseña	El SERNAC tomó conocimiento, mediante una investigación y los reclamos ingresados por consumidores, entre otros

	<p>antecedentes, de eventuales incumplimientos que dicen relación con la implementación y cumplimiento de la Ley N° 21.170 que “Modifica el tratamiento de las Penas de los delitos de robo y receptación de Vehículos Motorizados o de los bienes que se encuentran al Interior de éstos, y establece las medidas que indica”, vigente a partir del 26 de julio de 2019, en particular respecto de su artículo 4°. En concreto, se ha detectado que el proveedor no ha dado cumplimiento, desde la entrada en vigencia de la ley 21. 170 a la obligación de entregar los dispositivos GPS a los consumidores, en la forma y oportunidad que mandata la normativa antes transcrita, esto es, al momento de la contratación o renovación de las pólizas de seguros para vehículos motorizados que ha comercializado a partir de la entrada en vigencia de la citada ley, y otorgar la debida información relacionada con la entrega de dispositivos GPS.</p>
<p>Link de acceso</p>	<p>https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-64773.html</p>
<p>Resumen del acuerdo</p>	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores -clientes y ex cliente- de BCI Seguros Generales S.A. que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la ley N°21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta la fecha del presente acuerdo, no hayan recibido un dispositivo GPS de conformidad a lo dispuesto en el art. 4° de la normativa citada. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a dar cumplimiento a su obligación de entregar un dispositivo GPS, sin cobro adicional, además de robustecer sus sistemas de información y establecer mecanismos transparentes para asegurar la recepción del dispositivo por parte de los consumidores, medidas que se detallan en el punto II del acuerdo. Respecto del cálculo de las</p>

	<p>devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, en primer lugar, el acuerdo señala que se realizará una campaña de contactabilidad para la entrega de dispositivos GPS y demás medidas aplicables. En segundo lugar, se determinan los grupos y subgrupos que forman parte del acuerdo y las respectivas compensaciones, a saber: 1) Grupo 1, comprende a clientes y ex clientes que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la ley N° 21.170, esto es, desde el 26/07/2019 hasta la fecha del acuerdo y que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que opten por recibir el dispositivo GPS. En este caso, se da la opción al consumidor para elegir entre 3 alternativas compensatorias: a) 2 meses de servicio de monitoreo del dispositivo GPS entregado, donde el monto estimado asciende a \$2.110.000.000, b) Bonificación asociada al rut de beneficiario en el SOAP, donde el monto estimado asciende a \$1.123.000.000, y c) entrega de una suma de dinero, la que dependerá de la vigencia de la póliza por cada beneficiado, donde el monto estimado asciende a \$1.123.000.000; 2) Grupo 2, el cual comprende a aquellos clientes y ex clientes del proveedor que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la ley N°21.179, esto es, desde el 26/07/2019 hasta la fecha del acuerdo que, no habiendo recibido dispositivos GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período que, opten por posponer la recepción del dispositivo GPS. En este caso, los consumidores podrán optar entre 2 alternativas compensatorias: a) Bonificación asociada al rut de beneficiario en el SOAP,</p>
--	---

	<p>donde el monto estimado considerado asciende a \$1.123.000.000; b) Entrega de una suma de dinero, donde el monto estimado asciende a \$1.123.000.000; 3) Grupo 3, el cual comprende a clientes y ex clientes del proveedor que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados después de la fecha de entrada en vigencia de la ley N° 21.170, esto es, desde el 26/07/2019 hasta la fecha del acuerdo y que, no habiendo recibido dispositivos GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho periodo. A su vez, el grupo 3 considera los siguientes subgrupos: a) subgrupo 3.1, constituido por consumidores que opten por recibir el dispositivo GPS, b) subgrupo 3.2, constituido por consumidores que opten por posponer la recepción del dispositivo GPS. De esta manera, la valorización económica de las compensaciones asociadas a estos subgrupos es estimativa y se encuentra en un rango de entre los \$13.000.000 y los \$28.000.000. Adicionalmente, se compensará a los consumidores por el costo del reclamo, donde el número de consumidores que integrarían este grupo corresponde a 496 y la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$714.961. Finalmente, el acuerdo determina el procedimiento para la implementación y pago de las opciones de compensación comprometida para los distintos grupos, así como en el punto V se señala la forma en que se harán efectivos los términos de éste.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 22 de diciembre de 2022, el 3° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se declara que: I.- SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y BCI SEGUROS GENERALES*

S.A, contenido en Resolución Exenta N° 806, de fecha 21 de septiembre de 2022, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes; II.- PUBLÍQUESE un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496; III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N° 19.496”

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 3

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.4.5. Expediente N°38: SERNAC con Farmacias Salcobrand

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 793 del 12 de septiembre de 2022
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	1° Juzgado de Letras de San Bernardo, rol V-33-2023
Fechas	Inicio PVC: 12 de septiembre de 2022
	Acuerdo: 9 de marzo de 2023
	Inicio procedimiento judicial: 27 de marzo de 2023
	Resolución que aprueba acuerdo: 28 de abril de 2023
Duración PVC	5 meses y 26 días
Duración fase judicial	1 mes y 1 día
Proveedor	Farmacias Salcobrand
Mercado	Locales comerciales (Farmacia)

Materia	Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	El SERNAC tomó conocimiento a través de antecedentes recabados por sus respectivas áreas especializadas del Servicio y, entre otros, reclamos de consumidores, de eventuales 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.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-66733.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores que, con ocasión de las compras realizadas a través de la página web del proveedor Salcobrand, se vieron afectados por las siguientes circunstancias: a) retardo en la entrega de productos; b) cancelación de compra por retardo en la entrega o por falta de stock; c) retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores como consecuencia de la cancelación de la compra o de la falta de stock. Asimismo, considera todas las transacciones de los consumidores beneficiados por el mismo y que fueron realizadas en el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2020 y el 12 de septiembre de 2022. En cuanto al cese de conducta, el proveedor implementó una serie de medidas detalladas en el punto II del acuerdo, donde se menciona el aumento de la dotación del personal encargado de los despachos, aumento de turnos del personal, redefinición de procesos internos y externos de forma de aumentar la línea de producción en centro de distribución, entre otras. En lo que respecta al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, se distingue entre los siguientes grupos de consumidores: 1) Grupo 1, el cual comprende a consumidores que serán compensados por concepto de retardo en la entrega.

	<p>La suma total de compensaciones que se deberá pagar por este concepto asciende a \$114.902.000 en el caso de un uso del 100% de los cupones de descuento, o a \$46.298.363 en el caso de un uso del 100% de las transferencias electrónicas, y el número de consumidores que integran este grupo corresponde a 44.806; 2) Grupo 2, integrado por consumidores que serán compensados por concepto de “cancelación de la compra por retardo en la entrega o por falta de stock”. La suma total de compensaciones que el proveedor pagará por este concepto asciende a \$1.402.000 en el caso de un uso del 100% en cupones de descuento, o a \$550.621 en el caso de un uso del 100% de transferencias electrónicas, y el número de consumidores que integrarán este grupo corresponde a 437; 3) Grupo 3, integrado por consumidores que serán compensados por concepto de retardo en la reversa de dineros, como consecuencia de la cancelación de la compra o falta de stock. La suma de compensaciones que el proveedor pagará por este concepto asciende a \$1.274.000 en el caso del uso 100% en cupones de descuento, o a \$564.431 en el caso de un uso del 100% de las transferencias electrónicas, y el número de consumidores que integra este grupo corresponde 332; 4) Grupo 4, integrado por consumidores que ingresaron reclamos al Sernac, donde la compensación por este concepto alcanzará a un total estimado de 1.747 consumidores por un monto total referencial de \$2.466.240. En consecuencia, el acuerdo objeto de este PVC beneficia un total estimado de 45.235 consumidores y considera un monto total referencial en pesos de \$120.044.240, para el caso de un uso del 100% en cupones de descuento, y de \$49.879.654 en caso de 100% de transferencias electrónicas. Finalmente, el acuerdo en el punto V señala la forma en que se harán efectivos los términos de</p>
--	---

	<p>éste y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores, determinando la forma en que se realizará las comunicaciones a los consumidores beneficiados y la determinación del procedimiento de pago de las compensaciones.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 28 de abril de 2023, el 1° Juzgado de Letras de San Bernardo falló lo siguiente: “Y, visto, además lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y el párrafo 4 del Título IV de la Ley N°19.496, SE RESUELVE: I.- Que SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC) y SALCOBRAND S.A., contenido en la Resolución Exenta N°172, de fecha 09 de marzo de 2023, el cual cumple cabalmente con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, y, en consecuencia, produce efectos erga omnes; II.- Que una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496”

- 3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 3**

- 4. Cuestiones debatidas en sede judicial:** no existió discusión en sede judicial

2.4.6. Expediente N°39: SERNAC con Jetsmart (Tasas de embarque)

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 515 del 26 de julio de 2019
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	2° Juzgado Civil de Santiago, rol V-301-2021

Fechas	Inicio PVC: 26 de julio de 2019
	Acuerdo: 21 de octubre de 2021
	Inicio procedimiento judicial: 10 de noviembre de 2021
	Resolución que aprueba acuerdo: 22 de septiembre de 2022
Duración PVC	2 años, 2 meses y 23 días
Duración fase judicial	10 meses y 12 días
Proveedor	Jetsmart SPA
Mercado	Transporte (Aéreo)
Materia	Derecho a la información
Breve reseña	La empresa Jetsmart no entregaría 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, lo que está estipulado en el artículo 133 del Código Aeronáutico. Por estos hechos, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo en virtud de Res. Exenta N° 515 del 26 de julio de 2019, cuyo objetivo es que los usuarios obtengan el dinero de las tasas de embarque de los vuelos que no realizaron.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56779.html
Resumen del acuerdo	El acuerdo beneficiará a los consumidores que no habiendo efectuado un viaje, no hayan solicitado la devolución de las tasas de embarque en pasajes efectivamente pagados a Jetsmart, ya sea que estos hubieren sido vendidos directamente por el proveedor en sus oficinas físicas, vía contact center y/o página web de la empresa, para el sólo efecto de solicitar la restitución de las tasas de embarque pagadas en vuelos no realizados, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 133 C del Código Aeronáutico. En cuanto al cese de conducta, estas consisten en medidas de reforzamiento de la información, así como la propuesta de mecanismos activos reales y sostenidos en el tiempo para

	<p>cumplir con el imperativo legal, es decir, contactar a cada pasajero que no haya abordado el vuelo, informándole de su derecho a solicitar la devolución y proceder con ella, mediante el envío de un correo electrónico, el cual se despachará en forma automática al décimo día hábil desde la fecha en que no se realizó el vuelo, informándole al pasajero de su derecho a solicitar la restitución de las tasas de embarque. En cuanto al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, se determinaron los siguientes subgrupos: 1) Subgrupo 1, el cual considera a los consumidores cuyos boletos aéreos han quedado caducos o en cualquier otra situación o denominación similar, en el período de tiempo que abarca los 6 meses anteriores a la entrega en régimen de la regulación legal de los PVC, es decir, desde el 14 de septiembre de 2018 y hasta el 17 de marzo de 2020. Así, se efectuará la devolución del mismo valor y moneda pagada por concepto de tasas de embarque, correspondiente a boletos aéreos no volados y caducos en dicho período de tiempo vendidos en Chile y que tenga su origen y/o destino en un aeropuerto del territorio chileno. Respecto al monto de restitución de este grupo, el proveedor se ha obligado a restituir para los consumidores de este grupo el monto ascendiente a \$1.843.346.776, como también se ha informado que el número de consumidores que integran el grupo corresponde a la suma de 276.279; 2) Subgrupo 2, considera a tasas correspondientes a boletos aéreos que han quedado caducos por sus condiciones, en el espacio de tiempo comprendido entre el 9 de julio de 2017 y el día anterior a la fecha en que comienza el cómputo del período de tiempo para la determinación del Subgrupo 1; 3) Subgrupo 3, el cual corresponde a tasas que dan derecho a la devolución por</p>
--	---

	<p>pasajes caducos u otra denominación similar, en el período comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el día anterior al inicio de la implementación del cese de conducta. Adicionalmente, se ha integrado a la solución la compensación por concepto de costo de reclamo, la cual alcanzará a 52 consumidores y el monto total a pagar por este concepto ascenderá a la suma de \$412.168. En consecuencia, el acuerdo objeto de este PVC beneficia a un total de por lo menos 276.279 consumidores y considera un monto total en pesos de \$1.744.040.687, más un monto total de USD 139.791, correspondiente a las tasas expresadas en moneda extranjera. Finalmente, el acuerdo señala en su punto V la forma en que se harán efectivos los términos de éste, así como el procedimiento por el cual la línea aérea efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones.</p>
--	--

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 22 de septiembre de 2022, el 2° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N 19.496, se declara: I.- Que, SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Jetsmart Airlines SPA, contenido en la Resolución Exenta N 792, de fecha 21 de octubre de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes; II.- PUBLÍQUESE un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N 19.496; III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N 19.496”*

3. Número de personas que realizaron reserva de derechos: 0

4. Cuestiones debatidas en sede judicial: no existió discusión en sede judicial

2.4.7. Expediente N°40: SERNAC con Zurich Chile Seguros Generales S.A. (Chilena Consolidada) por GPS

1. Información de la causa

Resolución Exenta que da inicio al PVC	Res. Exenta N° 71 del 27 de enero de 2023
Tribunal que aprueba el acuerdo y rol	1° Juzgado Civil de Santiago, rol V-241-2023
Fechas	Inicio PVC: 27 de enero de 2023
	Acuerdo: 14 de agosto de 2023
	Inicio procedimiento judicial: 6 de septiembre de 2023
	Resolución que aprueba acuerdo: 22 de septiembre de 2023
Duración PVC	6 meses y 16 días
Duración fase judicial	16 días
Proveedor	ZURICH CHILE SEGUROS GENERALES S.A.
Mercado	Seguro (seguros generales)
Materia	Derecho a la información; Falta al deber de profesionalidad; Incumplimiento en las condiciones contratadas
Breve reseña	El SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) con Zurich Chile (ex Chilena Consolidada), porque, entre otros eventuales incumplimientos, la empresa no entregó los dispositivos GPS correspondientes a las y los consumidores que contrataron o renovaron sus pólizas de seguro automotriz a partir del 26 de julio de 2019, fecha en que entró en vigencia la Ley Antiportonazos. El objetivo de esta instancia colectiva es buscar una solución expedita,

	completa y transparente en beneficio de las personas afectadas.
Link de acceso	https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-70650.html
Resumen del acuerdo	<p>El acuerdo beneficiará a los consumidores, esto es, clientes y exclientes de ZURICH, que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados, no hayan recibido un dispositivo GPS o lo hayan recibido con retardo, en el periodo que va entre la fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 hasta el 1 de diciembre de 2022. En cuanto al cese de conducta, el proveedor se compromete a dar cumplimiento a su obligación de entregar un dispositivo GPS, sin cobro adicional, además de robustecer sus sistemas de información y mejorar los mecanismos para el seguimiento de la entrega y recepción del dispositivo, medidas que se detallan en el punto II del acuerdo. Respecto del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, se determinan los grupos y subgrupos que forman parte del acuerdo y las respectivas compensaciones, a saber: 1) Grupo 1, comprende a clientes y ex clientes que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26/07/2019 hasta el 01/12/2022 que, no habiendo recibido dispositivo GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que opten por recibir el dispositivo GPS. En este caso, se da la opción al consumidor para elegir entre 2 alternativas compensatorias: a) Entrega de una suma de dinero; b) Bonificación asociada al rut de beneficiario en el SOAP; 2) Grupo 2, el cual comprende a aquellos clientes y ex clientes del proveedor que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el</p>

	<p>26/07/2019 hasta el 01/12/2022, no habiendo recibido dispositivos GPS, tampoco hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho período y que, opten por posponer la recepción del dispositivo GPS. En este caso, los consumidores podrán optar entre 2 alternativas compensatorias: a) Bonificación asociada al rut de beneficiario en el SOAP; b) Entrega de una suma de dinero; 3) Grupo 3, el cual comprende a clientes y ex clientes del proveedor que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26/07/2019 hasta el 01/12/2022 y que, no habiendo recibido dispositivos GPS, hayan sufrido el robo de su vehículo durante dicho periodo. A su vez, el grupo 3 considera los siguientes subgrupos: a) subgrupo 3.1, constituido por consumidores que opten por recibir el dispositivo GPS, b) subgrupo 3.2, constituido por consumidores que opten por posponer la recepción del dispositivo GPS; 4) Grupo 4, el cual comprende a clientes y ex clientes del proveedor que contrataron o renovaron su póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados desde el 26/07/2019 hasta el 01/12/2022 y que recibieron el dispositivo GPS con retardo. Adicionalmente, se compensará por costo de reclamo, donde el número de consumidores que integran este grupo es de 77 y la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$107.059. En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC beneficia a un total referencial de 226.387 consumidores, y considera un monto referencial en pesos de: 1) En el supuesto que todos los consumidores de los Grupos 1,2 y 3 optaran por la entrega de una suma de dinero, la suma total de compensaciones a pagar asciende a \$631.792.500; 2) En el supuesto de que los consumidores de los Grupos 1,2, y 3</p>
--	--

	<p>optaran por la bonificación asociada al rut de beneficiario en el SOAP, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$758.151.000; 3) Respecto al grupo 4, la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$27.000. Finalmente, el acuerdo determina el procedimiento para la implementación y pago de las opciones de compensación comprometida para los distintos grupos, así como en el punto V se señala la forma en que se harán efectivos los términos de éste y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.</p>
--	---

- 2. Ejercicio de la facultad aprobatoria del juez:** En resolución de fecha 22 de septiembre de 2023, el 1° Juzgado Civil de Santiago falló lo siguiente: *“A lo principal: téngase presente é el acuerdo y por aprobado en todo lo que fuere conforme a derecho, produciendo efecto erga omnes, publíquese; Al primer otrosí: por acompañado el documento; Al segundo y cuarto otrosí: téngase presente; Al tercer otrosí: como se pide”*
- 3. Número de personas que realizaron reserva de derechos:** 0
- 4. Cuestiones debatidas en sede judicial:** no existió discusión en sede judicial