

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DEL
PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO
ENTRE EL PROVEEDOR
PUMA CHILE S.A Y EL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00496

SANTIAGO, 24 JUL 2019

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295 de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente SERNAC, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 295 de fecha 13 de mayo 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar PVC, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6°. Por su parte, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que, se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el numeral anterior, reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por la Circular Interpretativa contenida en la Res. Exenta N° 432 de fecha 27 de junio del año 2019, publicada en nuestra web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la LPC y que, verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, el SERNAC en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **PUMA CHILE S.A.**, Rol Único Tributario **88.887.900-5**, representado legalmente por don **Aníbal Castro**, con domicilio en **Av. Kennedy N° 5454, oficina 102, comuna de Vitacura, Región Metropolitana**, ha tomado conocimiento mediante los reclamos ingresados en nuestras plataformas de atención de público, de eventuales incidencias relacionadas con **el incumplimiento de los términos dispuestos para la entrega de los productos comprados por los consumidores a través de su sitio web**, como asimismo, **anulaciones unilaterales de compras**, derivadas de las transacciones que tuvieron lugar durante el evento "Cyberday" realizado los días 27, 28 y 29 de mayo del presente año, incumplimientos que se estarían verificando hasta, a lo menos, la dictación de la presente Resolución, todo lo cual, constituiría una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores.

8°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el numeral precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores prescritos en los artículos, 3° inciso primero letras a), b) y e), 12, 23 inciso primero y 35, todos de la Ley N° 19.496 y, demás artículos que resulten pertinentes.

9°. Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada PUMA CHILE SA, , en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener la compensación o indemnización que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivos, debiendo así, PUMA CHILE S.A acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor **PUMA CHILE S.A**, Rol Único Tributario N° **88.887.900-5**, representado legalmente por don **Aníbal Castro**, con domicilio en **Av. Kennedy N° 5454, oficina 102, comuna de Vitacura, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el considerando séptimo de esta resolución.

2°. **TÉNGASE PRESENTE** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

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

4°. TÉNGASE PRESENTE que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

5°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por carta certificada al proveedor **PUMA CHILE S.A.**, Rol Único Tributario **88.887.900-5**, representado legalmente por don **Aníbal Castro**, con domicilio en **Av. Kennedy N° 5454, oficina 102, comuna de Vitacura, Región Metropolitana**, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto por el artículo 54 J y 54 K de la Ley N° 19.496; 45 y siguientes de la Ley N° 19.880.

6°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

7°. TÉNGASE PRESENTE que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



FABIOLA SCHENCKE AEDO
COORDINADORA PROCEDIMIENTO VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR