

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DISPONE EL INICIO DE
PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO
ENTRE EL PROVEEDOR WEBER
STEPHEN CHILE SpA Y EL
SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0055

SANTIAGO, 29 ENE 2020

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 del SERNAC, que delega funciones en Funcionarios que Indica; la Resolución Exenta N° 405/487/2019 de SERNAC, la resolución N°7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente **SERNAC**, 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 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó 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 de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 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 los PVC, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado; además, 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 cinco días hábiles administrativos contados desde su notificación, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Que, el proveedor **Weber Stephen Chile SpA** ingresó ante esta Subdirección, una presentación que recogería su versión de los hechos solicitando *"en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54 H a 54 S, del Párrafo 4°, del Título IV de la Ley N° 19.496, por este acto, vengo en solicitar se inicie un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, a solicitud del proveedor"*. Relata que *"**WEBER STEPHEN CHILE SpA**, con presencia en Chile desde el año 2016, es una filial de la empresa WEBER-STEPHEN PRODUCTS (U.K.) LIMITED, uno de los mayores fabricantes de parrillas del mundo y proveedor de la gama de productos y servicios más completa del segmento (...) Dentro de los productos ofertados por **WEBER STEPHEN CHILE SpA**, se encuentran parrillas a gas, carbón, eléctricas y una serie de accesorios y complementos para parrilla que van desde líquidos acelerantes de encendido hasta cuchillería de alta gama y libros de cocina. Todos estos productos se ofrecen al público en tiendas físicas y en su página web <https://www.weber.com/CL/es/home/>, a través de la cual es posible efectuar la compra online"*.

Agrega que, *"El día 24 de diciembre de 2019, funcionarios de WEBER STEPHEN México (...) iniciaron un periodo de prueba de la página web de Chile para verificar que la plataforma funcionara correctamente. Durante esta prueba y por un error involuntario se aplicó un descuento de más del 90% para los accesorios de parrilla, error que se mantuvo en la página desde las 00:00 hrs. del día 24 de diciembre hasta las 19:30 del día 25 de diciembre"*. Asimismo, el proveedor indicó que habría reversado los cobros por los productos a los clientes afectados y expresa que dada la cantidad de pedidos recibidos y las circunstancias del precio descrito por el proveedor, se vería imposibilitado de cumplir con las ventas en estas condiciones.

7°. Que **WEBER STEPHEN CHILE SpA** ha señalado que no ha sido notificada de la existencia de procedimientos colectivos en su contra.

8°. Que, las situaciones antes descritas, podrían configurar una eventual afectación a los derechos de los consumidores, ya que, de acuerdo a la información y antecedentes proporcionados, y su relación con la normativa contenida en la ley N° 19.496 sobre Protección de los

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Derechos de los Consumidores, es deber del proveedor entregar una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y su precio; respetando los términos, condiciones y modalidades ofrecidos en la entrega de un bien o prestación de un servicio; debiendo además emplear siempre la debida diligencia, en cualquier mensaje publicitario que emita, con el fin de evitar inducir en error o engaño a los consumidores respecto al precio de los bienes ofrecidos; considerando el principio de responsabilidad del proveedor por incumplimiento en caso de cobrar un precio superior al exhibido, informado o publicitado. Lo anterior, que incumbe a las funciones del **SERNAC** en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación para interponer acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales, considerando que se trate de problemáticas de consumo prioritizadas. En particular, por lo señalado, podría verificarse una afectación de los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta de que la situación descrita, podría representar, a lo menos, el incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, en relacionados con los derechos a la información veraz y oportuna; a la reparación e indemnización adecuada y oportuna;; incumplimiento en las condiciones ofrecidas; imposibilidad de cobrar un precio superior al informado; publicidad engañosa, 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, sin perjuicio de otras normas aplicables al caso descrito.

9°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que **se inicia a solicitud del proveedor WEBER STEPHEN CHILE SpA**, se encuentra reglado por las normas de la ley N° 19.496 y por la Circular Interpretativa contenida en la Res. Exenta N° 432 de fecha 27 de junio del año 2019, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la ley N° 19.496, 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.

10°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con el proveedor, **WEBER STEPHEN CHILE SpA**, a solicitud del proveedor, 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.

11°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el cese de la conducta antes descrita, **considerando compensaciones para los consumidores afectados**, todo ello a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo su representada acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, además de, en el caso de

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

aplicar, considerar medidas para evitar la ocurrencia de los hechos objeto de este procedimiento y que dieron origen a la solicitud de inicio de este Procedimiento Voluntario Colectivo, pudiendo incluir un plan de mejora en lo que dice relación con sus mecanismos de control interno, entre otras medidas a considerar.

RESUELVO:

1°. DÉSE INICIO, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor, **WEBER STEPHEN CHILE SpA**, Rol Único Tributario N° N°76.545.608-8, representada legalmente por don **CARLOS ADOLFO MORALES PALACIOS**, ambos domiciliados, para estos efectos en Avenida Nueva Costanera N° 3705, Vitacura, Región Metropolitana, Chile, con la finalidad de obtener el cese de la conducta, en virtud de un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el considerando sexto de esta resolución.

2°. TÉNGASE PRESENTE que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de 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, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo 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, mediante carta certificada, al proveedor **WEBER STEPHEN CHILE SpA.**, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley 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°. TENGASE PRESENTE, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, asimismo, se solicita indicar una dirección o casilla de correo electrónico que para todo efecto

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



Fabiola Schencke Aedo

**FABIOLA SCHENCKE AEDO
SUBDIRECTORA (S)**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**