



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 275**

**SANTIAGO** 23 DE MARZO 2022

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR ECOMSUR S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**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; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 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 el **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° 467 de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, 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, en adelante, e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, 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°



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, 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 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, 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.

**6°.** Que, este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: 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 a la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**7°.** Que, este procedimiento, **se inicia a solicitud del proveedor ECOMSUR S.A.**, y se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor, y el Reglamento contenido en el decreto N° 56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicada en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**8°.** Que, a ese respecto, el proveedor **ECOMSUR S.A** (distribuidor oficial de **SAMSUNG** Electronics Chile Limitada., para la venta de productos de marca SAMSUNG en Chile, a través de plataformas online), mediante presentación de fecha 11 de febrero de 2022, solicitó, a esta repartición pública, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo. Luego, con fecha 18 del mismo mes y año, presentó una complementación a los antecedentes expuestos en la solicitud de inicio referida precedentemente.

**9°.** Que, en dicha presentación, además de cumplir con requisitos formales, el proveedor describe la problemática de consumo susceptible de ser resuelta por la vía de un Procedimiento Voluntario



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Colectivo. Que, a mayor abundamiento, señala que *"el pasado 2 de febrero de 2022, en el contexto de las actividades propias de su giro, y en particular, en lo que dice relación con la operación de la tienda oficial de su cliente SAMSUNG en la plataforma "Mercado Libre", se produjeron situaciones (en actual investigación), que se tradujeron en la publicación de precios notoria, manifiesta o evidentemente distintos de los que correspondía para productos de dicha marca"*.

**10°.** Que, analizadas, las situaciones antes descritas podrían configurar una eventual afectación a los derechos de los consumidores, en tanto, de acuerdo a la información y antecedentes proporcionados a este Servicio, y su relación con la normativa protectora de los 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 o prestación del mismo, 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.

Es así, que en el particular, podría verificarse una afectación a los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta que la situación descrita, podría representar, a lo menos, el incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo 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, entre otros, 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 que resulten aplicables al caso descrito.

**11°.** 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 el proveedor **ECOMSUR S.A.**, a solicitud del mismo, 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.

**12°.** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el **cese de la conducta antes descrita, considerando, asimismo, las compensaciones, indemnizaciones o restituciones que resulten procedentes** con reajustes e intereses si correspondiere, **para aquellos consumidores afectados**. Todo ello, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, para lo cual, su representada deberá acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, además, de **una propuesta de solución**, que contenga un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los considerandos **9° y 10°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar, en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, Y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**13°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor "*informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos*".

**14°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

### **RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO** al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **ECOMSUR S.A., Rol Único Tributario 76.205.521-K**, representado legalmente por don **MARIO ALFREDO MIRANDA**, con domicilio en **Avenida Presidente Riesco 5435, comuna de Las Condes, 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 cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones y la adopción de medidas de cese de la conducta.

**2°.** **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, 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, 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°.** **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**6°. 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, susceptibles de prórroga conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido en lo resolutivo siguiente. Deberá, además precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**7°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución al proveedor **ECOSUR S.A., Rol Único Tributario 76.205.521-K**, representado legalmente por don **MARIO ALFREDO MIRANDA**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, esto es, por carta certificada, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**DANIELA AGURTO GEOFFROY  
SUBDIRECTORA  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/MMB

Distribución: Destinatario (por carta certificada) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.

