

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 28° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-352-2022
CARATULADO : **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/**

Santiago, siete de Diciembre de dos mil veintidós

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, con fecha 08 de noviembre de 2022, comparece don ALFREDO CALVO CARVAJAL, abogado, cédula nacional de identidad N° 15.829.522-9, en representación convencional del **Servicio Nacional del Consumidor** (en adelante, el “SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 1336, piso 3, comuna y ciudad de Santiago, quién vienen en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 853, de fecha 04 de octubre de 2022, que se acompaña en al primer otrosí de su presentación, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, el que se encuentra previsto en y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

Que la Ley N° 21.081, modificatoria de la Ley 19.496, que entró en vigencia el 14 de marzo del 2019, incorporó un nuevo Párrafo 4° a su Título IV, denominado “Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores”, (en adelante e indistintamente “Procedimiento Voluntario Colectivo” o “PVC”), el que, conforme al inciso 1° del artículo 54 H del citado cuerpo legal, “tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores” .

Que dentro de este marco normativo, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **ECOMSUR S.A.** (en adelante también “ECOMSUR” o “el proveedor”). Con fecha 23 de marzo de 2022, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos dictó resolución de apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Que los consumidores se vieron afectados por 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. A los consumidores se les cancelaron o no confirmaron sus compras.

Que, con fecha 29 de Noviembre de 2022, se tuvo por interpuesta la solicitud.

Que, con fecha 01 de Diciembre de 2022, se recibieron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:



PRIMERO: Que, con fecha 08 de noviembre de 2022, comparece don ALFREDO CALVO CARVAJAL, abogado, cédula nacional de identidad N° 15.829.522-9, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, el “SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 1336, piso 3, comuna y ciudad de Santiago, quienes vienen en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 853, de fecha 04 de octubre de 2022, que se acompaña en el primer otrosí de su presentación, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, el que se encuentra previsto en y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley de Protección a los Derechos de Los Consumidores, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que exponen.

Señala que dentro del marco normativo de La Ley N° 21.081, modificatoria de la Ley 19.496, el Servicio Nacional de Consumidores con fecha 23 de Marzo del año 2022, dictó resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor ECOMSUR S.A., en adelante, también, "ECOMSUR" o “El Proveedor” .

Los consumidores se vieron afectados por 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. A los consumidores se les cancelaron o no confirmaron sus compras.

Exponen que respecto al acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y ECOMSUR S.A.,

El artículo 54 P N° 2 de la Ley N° 19.496, establece que los términos del Acuerdo deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos: “2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda”, respecto de lo cual se establece lo siguiente:

El universo de consumidores afectados, está compuesto por los grupos de consumidores que, por una parte, fueron afectados por la cancelación o no confirmación de la (s) compra (s) efectuada (s) el día 1 de febrero de 2022 respecto de productos Samsung y, por otra parte, aquellos consumidores que hayan presentado un reclamo ante el SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor en cumplimiento del artículo 54 N y 54 L de la Ley N° 19.496.

Los grupos que forman parte del acuerdo son los siguientes:

Grupo A. Compensación por cancelación o no confirmación de compra. Integrado por todos los consumidores que efectuaron compras de hasta 2 productos de igual categoría marca Samsung, con un descuento superior al 44% sobre el precio definido por el proveedor para su ofrecimiento y venta para el día 1 de febrero de 2022.

Grupo B. Compensación por costo del reclamo. Integrado por todos aquellos consumidores que ingresaron reclamos al SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la ley 19.496.

La compensación por costo de reclamo es compatible con la compensación por cancelación o no confirmación de compra, en consecuencia,



ambas compensaciones procederán conjuntamente cuando se cumplan los requisitos para su procedencia.

Se deja constancia que ECOMSUR S.A. informó durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo que, en todas las compras efectuadas con un descuento igual o inferior a 44% del precio definido para la venta, ECOMSUR S.A. respetó y cursó todas las operaciones de compra. Esta información será objeto de auditoría en la forma establecida en el acuerdo.

Los montos de las compensaciones que comprende el Acuerdo son los siguientes:

Grupo A “Cancelación o no confirmación de compra” : ECOMSUR S.A. se obligó por medio del Acuerdo, a compensar a los consumidores pertenecientes a este grupo en base a un modelo proporcional al precio de compra y a los días transcurridos desde ésta hasta la solicitud de reversa del pago de dicho precio por parte de ECOMSUR S.A. a Mercado Libre.

Se deja constancia que la suma total de compensaciones a pagar al grupo A por concepto de “cancelación o no confirmación de compra” asciende a \$12.525.650 (doce millones quinientos veinticinco mil seiscientos cincuenta pesos) y el número de consumidores que integrarían el Grupo A corresponde a 2.837 (dos mil ochocientos treinta y siete).

Grupo B “Costo del reclamo” : ECOMSUR S.A. se obligó por medio del

Acuerdo a compensar a los consumidores pertenecientes a este grupo considerando los reclamos ingresados desde el 1 de febrero y hasta el 11 de septiembre del año 2022, ambas fechas inclusive, correspondientes, respectivamente, al día en que se produjeron los hechos que motivaron el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y el día previo a la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 N de la

Ley N° 19.496, respectivamente.

El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto dependerá del canal a través del cual se realizó el reclamo, de acuerdo a lo siguiente:

- 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.

- 0,023 UTM: para reclamos realizados por canal Web.

- 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

La compensación por este concepto alcanzará a 1.324 (mil trescientas veinticuatro) consumidores por un monto total referencial de \$1.850.690 (un millón ochocientos cincuenta mil seiscientos noventa pesos), se considera para este cálculo referencial el valor UTM del mes de septiembre de 2022.

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de 2.837 (dos mil ochocientos treinta y siete) consumidores, y considera un monto total de \$14.376.340 (catorce millones trescientos setenta y seis mil trescientos cuarenta pesos).

Para este cálculo referencial se consideró el valor UTM del mes de septiembre de 2022.

Se hace presente que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el Acuerdo son meramente referenciales, según lo informado por ECOMSUR S.A. a lo largo de la tramitación del



Procedimiento Voluntario Colectivo. En todo caso, el proveedor declaró que el cálculo referencial en la etapa de implementación, no podrá sufrir ajustes a la baja.

Las cifras totales y definitivas serán establecidas por el Informe Final de Auditoría descrito en instrumento acompañado en autos.

Manifiestan que en lo referido a la naturaleza de la presente solicitud, y su procedimiento, la presente gestión "tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores." , conforme al inciso 1 ° del artículo 54 H de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, enmarcándose en este orden de ideas la solicitud de aprobación judicial dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial establecido por los artículos 54 H Y siguientes de la Ley N° 19.496.

Sostienen que le Juez competente para la aprobación del acuerdo, corresponde al juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor, y que en este caso ECOMSUR S.A se encuentra ubicado en Avenida Presidente Riesco N° 5435, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, siendo competente este tribunal para conocer respecto de este acuerdo.

SEGUNDO: Que para acreditar su pretensión, los peticionarios acompañaron los siguientes antecedentes:

A folio 1, Resolución Exenta N° 853 de fecha 04 de octubre de 2022, en la que consta el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Ecomsur S.A.

TERCERO: Que las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081 a Ley N° 19.946, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establecieron un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el que según lo previsto en su artículo 54 H, tiene por finalidad conseguir una solución para los casos en que existan conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, solución que debe ser expedita, completa y transparente.

En este contexto, y para el caso en que se llegue a un acuerdo que beneficie el interés de los consumidores, el artículo 54 P de Ley N° 19.946, prescribe que el Servicio Nacional del Consumidor dictará una resolución que establezca los términos y cada una de las obligaciones que asumirán las partes en virtud del acuerdo arribado, el que deberá ser sometido a aprobación del Juez de Letras en lo Civil (artículo 54 Q inciso primero de Ley N° 19.496), Y deberá contener 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. 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. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. 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".

CUARTO: Que, del análisis del acuerdo que dio origen a la presente gestión, el que se encuentra contenido en Resolución Exenta N° 853, de fecha 04 de octubre de 2022, Y que fue dictada por el Servicio Nacional del Consumidor, se verifica que ella, presenta los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio referido y la Ecomsur S.A., declarando el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo, que fue aperturado según fecha 13 de Abril de 2022, y que el contenido del acuerdo da cumplimiento a los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley Sobre Protección de Los Derechos de Los Consumidores, y en consecuencia, deberá darse lugar a la solicitud.

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, 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.

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE E INSCRÍBASE.

DICTADO POR DOÑA LILIAN LIZANA TAPIA, JUEZ SUPLENTE.- AUTORIZADO POR DON MARIO ROJAS GALLEGUILLOS, SECRETARIO SUBROGANTE.-

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, siete de Diciembre de dos mil veintidós**



V-352-2022



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: SJDXXCHEDR