

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO, CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 465/2024 ENTRE EL PROVEEDOR COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD 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; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba 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° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2. Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se rigen bajo determinados principios básicos que los 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 de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme a los procedimientos establecidos por la normativa.

3. Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término 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 dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

4. Que, con fecha **6 de agosto de 2024**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 465 de 2024**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, en adelante e indistintamente, "**el proveedor**" o "**CGE**", con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

5. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente, "**LDPC**", el proveedor antes individualizado, con fecha **19 de agosto de 2024**, manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

6. Que, con fecha **27 de agosto de 2024**, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**" y **CGE**, iniciaron la etapa de audiencias a las cuales, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, comparecieron los apoderados del proveedor con facultades para transigir.

7. Que, con fecha **19 de noviembre de 2024**, el SERNAC dictó la **Resolución Exenta N° 724**, en virtud de la cual, se prorrogó de oficio, y de conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del Decreto N° 56/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**", por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita: "**mayor tiempo para el análisis de las propuestas formuladas**".

8. Que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, **CGE** mediante correo electrónico de fecha **12 de febrero de 2025**, remitió al SERNAC, en lo que en el presente escrito incumbe, documento denominado "*Propuesta 3 CGE 12-02-2025.pdf*", el cual, revisado y analizado en su mérito, considerando además, entre otros aspectos, el principio de indemnidad del consumidor, la finalidad que se persigue a través de los Procedimientos Voluntarios Colectivos y, el cumplimiento de los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, ha sido posible concluir respecto de aquella, que tiene la condición de incompleta e insuficiente, por cuanto, no permite dar por cumplido los objetivos del PVC que fueron expresamente indicados en la **Resolución Exenta N° 465 de 2024** y además, con lo dispuesto en el N° 3 del artículo 54 P de la LDPC.

9. Que, a mayor abundamiento, la solución ofrecida por el proveedor, como ya se indicó, no es completa ni suficiente por cuanto entre otros aspectos, no cumple con el requisito descrito en el **N° 3 del artículo 54 P de la Ley N° 19.496**, esto es, que la solución debe ser "**(...) proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en**



elementos objetivos (...)". En dicho contexto, se ha advertido que los conceptos que integran y/o constituyen la propuesta de solución final del proveedor, revelan un potencial universo de consumidores beneficiados por aquélla, y consecuentemente, un monto compensatorio e indemnizatorio que es inferior al que debiese resultar de haberse considerado los principios que inspiraron y motivaron el PVC, particularmente, en lo que dice relación con los eventuales daños - en su dimensión colectiva - asociados a indisponibilidad del servicio básico en cuestión, por lo que, la propuesta de solución de **CGE**, ha resultado ser insuficiente, en términos tales, de que considerando los distintos antecedentes que obran en el procedimiento en referencia, pueda ser entendida como apta para dar por satisfecha la reparación efectiva del daño que se podría haber ocasionado a los consumidores potencialmente afectados - en su dimensión colectiva -, conforme a los hechos materia del PVC en cuestión. En otras palabras, la solución para el PVC en referencia, debió ser capaz de abordar a través de elementos de carácter objetivo, una reparación en términos tales, que se pudiera desprender de la misma, la integración del "principio de indemnidad del consumidor" conjuntamente con el concepto de proporcionalidad considerando para ello, las distintas hipótesis de afectaciones que se pudieron provocar en los consumidores, lo cual como se ha sostenido, en la especie, no se evidenció.

10. Que, en consecuencia, pese a los reiterados esfuerzos desplegados por esta Agencia Pública, el administrado incumbente no ha puesto a disposición del proceso una propuesta que permita dar por cumplido los elementos mínimos de un Acuerdo en el sentido legal antedicho y en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC y los derechos de los cuales son los consumidores titulares.

11. Que, en este orden de ideas, y no obstante existir de parte del proveedor una propuesta de solución en relación a los hechos que fueron enunciados en el acto administrativo de apertura del PVC en referencia, esta Subdirección estima que, atendido lo indicado en el considerando precedente, aquella no logra abordar íntegra y suficientemente los elementos mínimos y necesarios para efectos de un eventual Acuerdo, en el sentido legal exigible, lo que en consecuencia, se hace inviable la prosecución de este procedimiento, y asimismo, de un eventual Acuerdo.

12. Que, la **facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo**, se encuentra consagrada en el **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** y, para el caso en referencia, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** del Reglamento PVC. En este sentido, el citado artículo 54 K, inciso 2° de la **LDPC**, dispone: "(...) **Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.**" (énfasis agregado).

Por su parte, el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento PVC, dispone: "Artículo 16.- Término del procedimiento.

El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causas:

2. *Término fracasado: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:*



b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada.”

13. Que, en razón de lo expuesto en los considerandos precedentes, que se traducen en el alejamiento de posiciones entre esta repartición pública y el proveedor, el SERNAC **ejercerá su facultad de no perseverar** en este Procedimiento Voluntario Colectivo, ello, por cuanto pese a los esfuerzos desplegados por esta Subdirección, el administrado incumbente, no ha puesto a disposición del proceso, una propuesta de solución que permita dar por cumplido los elementos mínimos para avanzar en aras de un eventual Acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, como es, el de indemnidad del consumidor relacionado por cierto, con el derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores y que se encuentra expresamente consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra e) de la LPDC y, en el artículo 1° N° 1 del Reglamento PVC esto es, el derecho a la reparación e indemnización.

14. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, y obliga por tanto, a este Servicio Público, a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada, motivo por el cual, tal como se indicó en los **considerandos 12 y 13** del presente acto administrativo, este Servicio, ejercerá su derecho a no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, conforme al **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** y, para el caso en referencia, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** del citado Reglamento.

15. Que, todo lo anterior impide la continuación de la sustanciación del Procedimiento Voluntario Colectivo conforme a un recto ejercicio de la función pública del SERNAC, y por tanto, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de los consumidores y, adicionalmente, resguardando la integración de los principios propios del procedimiento en cuestión los que, dicho sea de paso, se encuentran expresamente consagrados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y en el artículo 1° del Reglamento PVC.

16. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 465 de fecha 6 de agosto de 2024**, con el proveedor, **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, Rol Único Tributario **N° 76.411.321-7**, representado legalmente por **don IVÁN QUEZADA ESCOBAR**, con domicilio en **Avenida Presidente Riesco 5561, piso 17, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, circunstancia que, conjuntamente con la facultad de no perseverar expresada en los **considerandos 12 y 13** del presente acto administrativo, se certifican en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, del artículo 16 N° 2 letra b) y 18



del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

2. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3. NOTIFÍQUESE al proveedor, **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, la presente resolución por correo electrónico, conforme lo establece el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

**MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

MRB/cna/cca

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

