



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **PONE TÉRMINO POR FRACASO A PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y FALABELLA RETAIL S.A., APERTURADO CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 545/2020.**

### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 772**

**SANTIAGO, 18 de noviembre de 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° 467, de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; la 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, el objetivo del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante 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 PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso.

3°. Que, con fecha **04 de agosto del 2020**, se dictó la **Resolución Exenta N° 545** que dispuso la apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, en atención a diversos reclamos recepcionados por el SERNAC, aduciendo eventuales incumplimientos de la empresa, en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos por los consumidores a través de su sitio web o plataformas de venta online (incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles). Dentro de dichos incumplimientos y, sin que la enumeración se considerará de manera taxativa, se encontraban: retardo en la entrega, modificación de la fecha de entrega, cancelación de compras, falta de stock, compensaciones por incumplimientos, entre otros, lo cual se habría presentado desde el mes de marzo de 2020. Todo lo anterior, de acuerdo a la evaluación de los antecedentes por parte de la Subdirección de Procedimientos Colectivos de este Servicio, significaron indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC),  
indicados en aquella.

4°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con fecha **10 de agosto del 2020**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5°. Que, con fecha **18 de agosto del 2020**, **SERNAC** y **FALABELLA RETAIL S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de los proveedores, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

6°. Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la LPDC esta Subdirección requirió distintos antecedentes al proveedor en orden a determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. En este caso particular, y de acuerdo a las características del caso señaladas en el considerando 3° precedente, la información requerida decía relación con datos referentes a la cantidad de transacciones afectadas por retardo, modificación de fecha de entrega y cancelaciones de compras, ocurridos en un tiempo determinado ello (desde el 18 de marzo del 2020 hasta la fecha del requerimiento, 20 de agosto del 2020). Todo esto, de especial relevancia para determinar el universo de consumidores afectados y el daño sufrido por los mismos.

7°. Que, por su parte y en relación al requerimiento formulado, el proveedor, **FALABELLA RETAIL S.A.**, no hizo entrega estricta de la información solicitada, debido a una diferencia conceptual con el SERNAC en cuanto al universo de consumidores que deberían recibir una reparación pecuniaria, en el sentido de este proceso. Para el administrado incumbente dicho universo de consumidores está circunscrito a los consumidores cuyos reclamos tienen un cierto estatus en cuanto a su acogimiento. Por el contrario, para este Órgano del Estado el universo de consumidores que deben ser analizado es significativamente mayor, pues debe relacionarse -cosa distinta- con el total de transacciones de un determinado período de tiempo.

8°. Que, con fecha 24 de septiembre de 2020, esta Subdirección, hizo presente al proveedor, **FALABELLA RETAIL S.A.** que, se habría advertido, que la entrega de información, la habrían acotado, a los reclamos por retardo en la entrega, con solución pendiente, denominando por tanto a aquellos, "reclamos vigentes". En ese orden de ideas, se hizo presente por tanto, que el requerimiento de información se refería, a la totalidad de las transacciones afectadas por retardo en la entrega, con independencia de la existencia de reclamos ante el SERNAC o el proveedor. En virtud de ello, se solicitó complementar su respuesta al requerimiento de información efectuado con fecha 20 de agosto de 2020. Es así que, con fecha 29 de septiembre de 2020, el proveedor procedió a contestar sobre la base de los mismos argumentos y en el mismo sentido que los contenidos en su presentación de fecha 21 de septiembre de 2020.

9°. Que, la insistencia de esta Subdirección respecto a este punto es racional y fundada, ya que, la circunstancia de acotar la entrega de información, a los reclamos solucionados, implica, por una parte, *ex ante*, la pretensión de exclusión de consumidores afectados y por otra, dejar impedido a este Servicio Público de proceder con responsabilidad, eficacia y



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

eficiencia, respecto de todos los consumidores afectados en tanto, las compensaciones que para aquellos fueren procedentes, de ahí la importancia de contar con la totalidad de las transacciones afectadas.

10°. Que, lo referente al requerimiento de información pendiente, fue reiterado, por la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, en las posteriores audiencias realizadas con el proveedor e incluso, quedando constancia de aquello, tanto en el correo remitido del acta de audiencia N° 7 como, en la misma acta citada, ambos del 05 de noviembre de 2020.

11°. Que, a la fecha del presente acto administrativo, el requerimiento de información formulado por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, en conformidad a las facultades legales, expresamente consagradas en el artículo 54 M de la ley N° 19.496, no ha sido satisfecha en su integridad por el proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**

12°. Que, a pesar de lo relatado en los considerandos anteriores, por solicitud del proveedor y con la intención de agotar los esfuerzos en orden a llegar a una compensación expedita para los consumidores, mediante **Resolución Exenta N° 763 del 2020** se prorrogó, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, contados desde el vencimiento del plazo original del presente procedimiento.

13°. Que, la facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo, se encuentra consagrada en el artículo 54 K de la ley N° 19.496 y, en el artículo 9 de la Circular Interpretativa sobre PVC, contenida en la Resolución Exenta N° 432 de 2019. En primer lugar, el artículo 54 K en su inciso segundo dispone lo siguiente:

“El proveedor en cualquier momento podrá expresar su voluntad de no perseverar en el procedimiento. **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).

14°. Que, por su parte, la Circular Interpretativa sobre procedimientos voluntarios colectivos para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores contenida en la Resolución Exenta N° 432 de fecha 27 de junio de 2019, en el artículo 9, señala en su N° letra b), que un PVC tendrá término fracasado cuando el SERNAC haya hecho ejercicio de su facultad de no perseverar en el procedimiento.

15°. Que, en consecuencia, de los artículos citados precedentemente, la facultad de no perseverar del SERNAC opera del siguiente modo:

- 1.- Que se trate de un PVC sin resolución de término;
- 2.- Es una facultad que puede ser ejercida en cualquier momento de la tramitación del mencionado procedimiento administrativo;
- 3.- El SERNAC debe fundar la decisión de no perseverar en el PVC;
- 4.- Sea quien fuere el que ejerza dicha facultad, tal circunstancia debe ser certificada por SERNAC en el acto respectivo;
- 5.- La naturaleza del término del PVC por esta causa, es de fracasado.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**16°.** Que, por los motivos que se señalarán en lo sucesivo y, que se traducen en el alejamiento de posiciones entre esta repartición y el proveedor, el SERNAC ejercerá su facultad de no perseverar en este PVC. Ello, por cuanto, una vez concedida y decretada la prórroga del procedimiento, esta Subdirección solicitó a FALABELLA RETAIL S.A. la presentación de una propuesta de solución que contemple elementos mínimos requeridos para llegar a un acuerdo en los términos del artículo 54 P de la LPDC. Esto es que, contemplen el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda; una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos, y 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. Todo esto, como manifestación de uno de los principios que fundan los PVC como es el de indemnidad del consumidor y el derecho a la indemnización que todo consumidor tiene de acuerdo al artículo 3 inciso 1° letra e) de la LPDC.

**17°.** Que, en efecto, en este caso particular, la propuesta de solución enviada a esta Subdirección, resulta del todo insuficiente, especialmente respecto a la naturaleza y entidad del universo de consumidores que deberían recibir una reparación económica. Dicha diferencia no es en caso alguno meramente cuantitativa, sino sobre la entidad, composición y características globales de dicho universo. Lo anterior, sin perjuicio de las diferencias adicionales que se presentan aquí respecto de la metodología de la propuesta económica ofrecida. Ésta, a juicio de este Servicio debiese incluir como mínimo -por las características de los hechos que fundamentan este PVC- el precio desembolsado por el consumidor por determinado producto; el tiempo transcurrido en relación a la fecha comprometida, tratándose de retardo, y; una propuesta respecto a problemáticas que dicen relación con cancelaciones de compra.

**18°.** Que, 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.

**19°.** Que, todo lo anterior no lleva sino, a impedir a este Servicio que, en cumplimiento de su función pública, pueda adoptar 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 2° de la Circular Interpretativa sobre Procedimientos Voluntarios Colectivos para el interés colectivo o difuso de los consumidores, contenida en la resolución Exenta N° 0432 de fecha 27 de junio del año 2020 y en los números 2, 3 y 4 del artículo 54 P también, de la ley N° 19.496.

**20°.** Que, por todo lo señalado en los considerandos precedentes,

**RESUELVO:**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**1°. TÉRMINASE FRACASADO** el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado mediante **Resolución Exenta N° 545**, de fecha **04 de agosto de 2020**, con el proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, circunstancia, que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la Ley N°19.496.

**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**, la presente resolución por correo electrónico al proveedor, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

**DANIELA AGURTO GEOFFROY**  
**SUBDIRECTORA**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/CDN/ALR/cna/meo

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; Subdirección de Estudios Económicos y Educación; SD de PVC; Oficina de Partes

