



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVE RECURSO QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 13

SANTIAGO, 11 DE ENERO DE 2021

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N°29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N°19.496 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 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y; la Resolución N°7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, a través de Resolución Exenta N°545, de fecha 4 de agosto de 2020, se dispuso el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo entre el proveedor Falabella Retail S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el "SERNAC" o "Servicio", en conformidad a lo dispuesto por la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, principalmente acorde a lo regulado en el artículo 58 f) y los artículos 54 H a 54 S.

2. Que, el procedimiento señalado fue aperturado en atención a diversos reclamos recepcionados por el SERNAC, aduciendo eventuales incumplimientos de la empresa con respecto al 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 considere de manera taxativa, se encontraban: retardo en la entrega, modificación de la fecha de entrega, cancelación de compras, falta de stock, compensaciones por incumplimientos,



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

entre otros, lo cual se habría presentado desde el mes de marzo de 2020. Todo lo anterior, de acuerdo con la evaluación de los antecedentes efectuada por el SERNAC, que significaron indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LPDC), indicados en aquella.

3. Que, con fecha 10 de agosto de 2020, el proveedor Falabella Retail S.A, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N°19.496, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4. Que, con fecha 18 de agosto del 2020, el 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.

5. Que, además, se realizaron requerimientos de antecedentes por parte de la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, acorde al artículo 54 M inciso 1° de la Ley N°19.496, en orden a requerir antecedentes necesarios para determinar el monto de las compensaciones que procedieran para los consumidores, realizándose el primero, con fecha 20 de agosto del año en curso. A su respecto, en varias oportunidades, se dió cuenta al proveedor que la información no fue entregada por la empresa en su totalidad y en la forma requerida, incurriendo en esa falta de entrega de información.

6. Que, por Resolución Exenta N°763, de 10 de noviembre de 2020, el PVC se prorrogó por tres meses, por solicitud del proveedor. Este Servicio aceptó dicha solicitud en búsqueda de agotar los esfuerzos en sustanciar el procedimiento buscando obtener una compensación para todos los consumidores afectados, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 P de la Ley N°19.496.

7. Que, tras la prórroga señalada precedentemente, el SERNAC solicitó a Falabella Retail S.A., con fecha 13 de noviembre de 2020 la presentación de una propuesta de solución que contemplara los elementos mínimos requeridos para llegar un acuerdo conforme



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a los lineamientos entregados en instancias anteriores. Al respecto y como se deja constancia en la Resolución Exenta N°772, de 2020, la propuesta de solución enviada por el proveedor, resultó del todo insuficiente.

8. Que, lo anterior, sumado a los reiterados esfuerzos desplegados por el Servicio, en orden a obtener una solución apropiada para el universo de consumidores afectados, se evidenció, la existencia de posiciones irreconciliables entre esta repartición y el proveedor, por lo que se determinó ejercer la facultad de no perseverar en el Procedimiento Voluntario en curso por parte del SERNAC, acorde a lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N°19.496.

9. Que, lo señalado se efectuó a través de la Resolución Exenta N°772, de 18 de noviembre de 2020, la que puso Término por la causal de *fracasado* al Procedimiento Voluntario Colectivo, sustanciado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Falabella Retail S.A., certificando dicha circunstancia. El acto de cierre del proceso administrativo descrito fue notificado al proveedor a través de correo electrónico de la misma fecha, conforme a la normativa aplicable al respecto.

10. Que, con fecha 25 de noviembre de 2020, el proveedor dedujo un recurso de reposición con jerárquico en subsidio, en contra de la Resolución Exenta N°772 de 2020 de este origen, solicitando se deje sin efecto la resolución señalada y se prosiga con el procedimiento.

11. Que, el recurrente fundamentó su pretensión, en síntesis, en que la decisión del SERNAC de poner término al PVC, habría estado motivada por una supuesta insuficiencia en la "propuesta de solución" enviada por Falabella, la que no cumpliría con los estándares fijados por la Administración. Al respecto, consideró que *"sin perjuicio de que es atendible que la autoridad estime que la propuesta era perfectible, la decisión de poner término al procedimiento resulta infundada e injustificada a la luz de los avances que se habían conseguido en las negociaciones, la disposición de Falabella, las recientes decisiones de la autoridad y al contexto en que ella se adoptó"*.

12. Que, por otro lado, el recurrente señala que *"Falabella participó de todas y cada una de las instancias que convocó esta Subdirección, respondió a los requerimientos de información que ella formuló y*



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

elaboró las propuestas que se solicitaron. Para ello, tal como se indicó en su oportunidad, Falabella dedicó capital humano y recursos. Siempre, desde el primer momento, Falabella actuó de buena fe, con voluntad de diálogo y con la esperanza de que las negociaciones fructificaran y permitieran llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio entre las partes".

13. Que, respecto de la prórroga efectuada al procedimiento, expresa que *"el Sernac decidió -prácticamente 1 semana antes de dar por terminado el procedimiento- prorrogar el plazo del PVC por 3 meses".* Agrega, que *"Por eso no resulta fácil de comprender que, pese a haber reconocido la existencia de una "negociación avanzada", en 1 semana el Sernac haya decidido poner término al procedimiento, sólo porque la "propuesta de solución" presentada por Falabella no le pareció satisfactoria. Y es que, además de su oportunidad, la decisión de la autoridad no pareció considerar que la propuesta de Falabella no era una oferta final tal y como se indicó expresamente en el correo en que ella se acompañó. Era evidente que Falabella tenía interés y disposición en seguir con las negociaciones".* Prosiguió, señalando que *"Por correo de fecha 17 de noviembre de 2020 Falabella, junto con enviar la propuesta solicitada por Ud. el 13 de noviembre de 2020, reafirmó su compromiso en orden "a aportar información de relevancia" y señaló, incluso, un plazo cierto para hacerlo (15 días hábiles). La razón entregada por el Sernac para prorrogar el PVC (notificada el día 11 de noviembre de 2020), en consecuencia, no sufrió ninguna modificación ni alteración, sino que, por el contrario, fue expresamente confirmada por Falabella (17 de noviembre de 2020), razón por la cual no resulta entendible la decisión de poner término al PVC el día 18 de noviembre de 2020."*

14. Que, a continuación, se manifestó por el proveedor en cuestión, que *"La decisión del Sernac de poner término al procedimiento voluntario colectivo y acto seguido anunciar a través de diversos medios de comunicación una demanda contra Falabella, pese a haber reconocido la existencia de una "negociación avanzada" y "la disposición de tiempo suficiente para su examen" (antecedentes), es incompatible con la obligación de buena fe que pesa sobre la administración, y con los principios de confianza legítima y proscripción de atentar contra los actos propios, incluso aun no habiendo transcurrido el plazo que contempla el artículo 59 de la ley 19.800 para reponer a la respectiva resolución. "*



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

15. Que respecto a la facultad del artículo 54 K de la Ley N°19.446, argumenta *“Finalmente, hacemos presente que la potestad que otorga el artículo 54 K de la ley 19.496 al Sernac para “no perseverar en el procedimiento en cualquier momento”, no lo exime de su obligación de fundamentar dicha decisión -tal y como lo indica la norma- ni menos aún de su deber de utilizarla “razonablemente”.*

16. Que, además señala que *“Ante los antecedentes expuestos es necesario que el Sernac reconsidere su decisión de poner término al procedimiento voluntario colectivo, en especial porque actualmente existen “negociaciones avanzadas” y se requiere “la disposición de tiempo suficiente para su examen” (antecedentes), y porque Falabella ha manifestado y manifiesta su firme disposición a continuar negociando con la autoridad a fin de arribar a un acuerdo que sea mutuamente conveniente para los consumidores, el proveedor y dicha repartición pública, única cuestión que resulta coherente con lo actuado y ocurrido hasta la fecha”.*

17. Que, finalmente, solicita tener por interpuesto recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N°772, de fecha 18 de noviembre de 2020, que puso término al procedimiento voluntario colectivo iniciado por el SERNAC mediante Resolución Exenta N°545, solicitando que se deje sin efecto dicha Resolución, y que en consecuencia se prosiga con dicho procedimiento. Asimismo, solicita tener por interpuesto, en forma subsidiaria, recurso jerárquico, teniendo por reproducidos los fundamentos señalados en lo principal. Solicita además, que en conformidad a lo dispuesto en el artículo 57 de la ley 19.880, se ordene la suspensión del acto impugnado, en el sentido de no poderse adoptar decisiones o ejecutar actos que resulten o puedan resultar incompatibles con la existencia de este procedimiento voluntario colectivo, o con su prosecución, y/o que frustren las gestiones realizadas hasta esta fecha, en tanto la decisión adoptada en la Resolución recurrida no se encuentre firme y ejecutoriada.

18. Que, conforme a los argumentos que se presentarán a continuación, el recurso de reposición de estos autos, debe ser rechazado. Lo anterior, puede sintetizarse en que los argumentos esgrimidos por el recurrente para fundarlo, no desvirtúan lo resuelto en el acto que se intenta impugnar.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

19. Que, en primer lugar, se debe precisar que la Resolución Exenta N°772, de 18 de noviembre de 2020, que pone término por fracaso a procedimiento voluntario colectivo entre el Servicio Nacional del Consumidor y Falabella Retail S.A., es legal, y fue dictado conforme a derecho. En esta materia, se ha obrado sometiendo este Servicio su actuar al ámbito de sus competencias, respetando los procedimientos y formalidades previstas por la normativa aplicable al caso, en el sentido de los artículos 6 y 7 de la Constitución, a la Ley N°18.575, en conformidad a las atribuciones legales otorgadas por la Ley N°19.496 y , de manera supletoria, a la Ley N°19.880.

20. Que la resolución administrativa recurrida, fue resultado del debido proceso desarrollado por el SERNAC, previa ponderación y revisión de los hechos y antecedentes fundantes del PVC, así como de los antecedentes y propuesta de solución presentadas por el proveedor Falabella Retail S.A.

21. Que, lo anterior, se desarrolló al efecto en un proceso que abarcó desde su inicio y el desarrollo de las etapas de audiencias en agosto del presente año, hasta el término, más de tres meses en la cual se realizaron una multiplicidad de audiencias al efecto.

22. Que, por parte de la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, en virtud de la prosecución del procedimiento, requirió diversos antecedentes al proveedor, en orden a determinar el monto de las compensaciones que procedieren, para todos los consumidores afectados conforme a la finalidad de dicho procedimiento. Específicamente esta solicitud se relacionaba con la obtención de 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, era de especial relevancia para determinar el universo de consumidores afectados y el daño sufrido por los mismos, conforme a las facultades del artículo 54 M, inciso primero de la Ley N°19.496.

23. Que, revisados los antecedentes, se determinó por parte de la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo que, el proveedor Falabella Retail S.A., no hizo entrega estricta de la información solicitada. Lo anterior, debido a una diferencia conceptual mantenida entre este



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

último y el SERNAC, en cuanto al universo de consumidores que deberían recibir una reparación pecuniaria. Esto es, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos en la entrega de información, de que adolecía la presentación del recurrente. Lo anterior, fue discutido e informado al proveedor, a fin de que la documentación y eventuales propuestas de compensación se ajustaran a los parámetros objetivos en que el SERNAC ha establecido de manera uniforme.

24. Que, dichas consideraciones, fueron manifestadas por el SERNAC al proveedor en diversas oportunidades.

25. Que, la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, reiteró los requerimientos de información acorde a lo señalado, en las audiencias realizadas con el proveedor, quedando constancia en las respectivas actas.

26. Que, respecto de la última "propuesta de solución" enviada a la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, con fecha 17 de noviembre de 2020, seguía careciendo de los aspectos mínimos requeridos, siendo considerada justificadamente insuficiente, de acuerdo al estándar legal dispuesto en el artículo 54 P de la LPDC. Al efecto, es del caso recordar que el precepto en comento reza de la siguiente forma: en caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada -agrega el precepto en comento- en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, i) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; ii) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda; iii) Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos, y; iv) 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.

Este precepto regula -como se vió- los contenidos que deben contener los acuerdos en los PVC, y en este caso particular, la diferencia decía relación con "a la naturaleza y entidad del universo de consumidores que deberían recibir una reparación económica". Por ello, la ausencia de dichos elementos justifica plenamente la decisión adoptada en el acto administrativo en comento.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

27. Que, tal diferencia no es en caso alguno meramente cuantitativa, sino sobre la entidad, composición y características globales de dicho universo. En este PVC el universo de consumidores afectados debiese incluir -por las características de los hechos que fundamentan dicho PVC- como mínimo: (i) el precio desembolsado por el consumidor por determinado producto; (ii) el tiempo transcurrido en relación a la fecha comprometida y efectivamente entregada, tratándose de retardo, y; (iii) una propuesta respecto a la problemáticas que dicen relación con cancelaciones de compra, lo que consta en el considerando 17° de la Resolución recurrida. La entrega de información solicitada al proveedor era vital para lograr este objetivo, sin el cual, es imposible llegar a un acuerdo.

28. Que, conforme a las negociaciones se le expresó al proveedor en varias oportunidades la opinión del Servicio conforme a este punto y lo esencial que era para prosperar en un acuerdo, sin perjuicio de lo cual no presentó una propuesta de solución que satisficiera íntegramente a los consumidores implicados en las infracciones que dieron origen al procedimiento.

29. Que, de acuerdo al principio de eficiencia y eficacia, tampoco es plausible para este Servicio seguir destinando recursos para llegar a un acuerdo con un proveedor cuya disposición a negociar no cambió, aún cuando se le otorgó la posibilidad de entregar nuevamente una propuesta que recogiera la posición mínima del SERNAC para avanzar en un acuerdo. Dicho principio de eficiencia y eficacia fue recogido particularmente la tramitación de los PVC al entregar al Servicio la facultad de no perseverar en el artículo 54 K de la LPDC.

30. Que, además, lo anterior, consta en la fundamentación que da cuenta la Resolución Exenta N°772. Ella se encuentra debidamente razonada y motivada, tanto respecto de los hechos como del derecho, careciendo de arbitrariedad y desproporción, no siendo procedente por tanto, la argumentación de la recurrente en cuanto a que, el ejercicio de la potestad en comento del artículo 54 K de la LPDC, no se encuentre fundamentada de manera razonable.

31. Que, respecto de las alegaciones de la recurrente sobre la incompatibilidad de la buena fe y confianza legítima, con el accionar del Servicio, debe señalarse que la prórroga es un acto administrativo de mero trámite y que no puede alegarse a partir de ello, expectativas respecto



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de una decisión favorable a las negociaciones en curso. Adicionalmente, se observa que el proveedor estaba al tanto de las observaciones a los requerimientos de información y las diferencia de criterios que se tenían entre él y este Servicio, respecto del universo de consumidores afectados y a los postulados mínimos que debía contener la propuesta de solución para que ésta fuera aprobada. No obstante aquello, el proveedor mantuvo su posición en orden a no entregar dichos elementos. De ello, existe constancia en las actas del proceso, así como en los instrumentos de comunicación con el proveedor.

32. Que, según lo dispone 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, se recoge el concepto de negociación avanzada, considerando en esta situación a la negociación que reúna copulativamente las condiciones de contar (i) con un proveedor que participe en el PVC a través de un representante con facultades para transigir; (ii) haber entregado antecedentes para los efectos del procedimiento y (iii) haber presentado una propuesta de solución. Es así que la norma no condiciona a su aplicación a la existencia de determinada suficiencia, sino que sólo a su mera concurrencia para decretar la prórroga respectiva. Distinta es la circunstancia que luego de la prórroga del procedimiento, y acorde a la última propuesta que llevó a la consideración del término del proceso, ya que el proveedor, a pesar de los ajustes y complementaciones solicitadas, no la adecuó a los requerimientos y observaciones efectuadas por parte de la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, para que fuera aprobada y resarciera efectivamente a los consumidores. Por tanto, no se altera lo concluido por parte de este Servicio en la Resolución impugnada, ya que la propuesta de solución presentada por la empresa, no era suficiente para obtener una efectiva compensación para los consumidores afectados.

33. Que, en cuanto al cuestionamiento de un actuar contrario a la buena fe y razonabilidad del Servicio por el ejercicio de acciones legales, con posterioridad al término del Procedimiento Voluntario Colectivo, se debe señalar, que son del todo infundadas y no tienen un respaldo fáctico ni legal. Además, se debe señalar que la presentación de una demanda colectiva en contra del proveedor, está dentro de las atribuciones otorgadas a este Servicio Nacional del Consumidor por la Ley N° 19.496, en cuanto a velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. Ello, en el



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

marco de la obligación legal que pesa sobre el SERNAC de proteger los derechos de los consumidores, a través de las diversas herramientas de protección que le franquea la ley.

34. Que, en consecuencia, acorde a lo expuesto, estando la facultad de no perseverar establecida expresamente en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, y habiéndose fundado la Resolución de Término del Procedimiento Voluntario Colectivo, y no existiendo nuevos antecedentes aportados por el proveedor, no se advierten elementos que justifiquen modificar o dejar sin efecto el acto impugnado, este es, la Resolución Exenta N°772 de 2020, por lo que, no se acogerá el recurso de reposición.

35. Que, a mayor abundamiento de todo lo anotado y tal como se sostuvo en un considerando anterior, es dable advertir, que la Administración cuenta con recursos limitados para satisfacer necesidades comunes y continuas. En este orden de ideas se evidencia la aplicabilidad de un criterio de razonabilidad en la decisión impugnada, toda vez que, es deber de la función pública el empleo razonable de recursos públicos, privilegiando el empleo de éstos en trámites o actuaciones que logren el fin del SERNAC, cual es, proteger los derechos de los consumidores, en contraste con procedimientos meramente dilatorios o que no tienen una expectativa razonable de conclusión favorable, como en la especie. Todo esto en el marco de una conducta singularmente grave en el contexto de una pandemia la cual provocó que recurrir al comercio electrónico devino en esencial para los consumidores.

36. Que, en subsidio de su recurso de reposición, la recurrente interpuso recurso jerárquico, el que también debe desestimarse. Lo anterior, debido por prescribirlo así, el artículo 57 de la LPDC, el SERNAC, es un servicio público descentralizado. Dicha característica, importa que el Jefe de Servicio de esta repartición, carece de superior jerárquico, en el sentido administrativo de la expresión, circunstancia que es condición, de aplicación del inciso segundo del artículo 59 de la Ley N°19.880. Evidencia de lo anterior, es que acto que se impugna, se dictó en virtud de una delegación de funciones, a saber, la dispuesta en el Resolución Exenta N°467 de 2020, de SERNAC, es decir, que se trata de una materia que corresponde a esta Superioridad de Servicio.

37. Que, por último, cabe señalar que de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 19.880, de 2003, los actos administrativos



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

gozan de una presunción de legalidad, de imperio y exigibilidad frente a sus destinatarios, desde su entrada en vigencia, autorizando su ejecución de oficio por la autoridad administrativa, salvo que mediare una orden de suspensión dispuesta por la autoridad administrativa dentro del procedimiento impugnatorio o por el juez, conociendo por la vía jurisdiccional. El inciso 1° del artículo 51 del mismo cuerpo legal, establece que “Los actos de la Administración Pública sujetos al Derecho Administrativo causan inmediata ejecutoriedad, salvo en aquellos casos en que una disposición establezca lo contrario o necesiten aprobación o autorización superior”. A su vez, el artículo 57 del citado texto legal, establece que la interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado, indicando que, con todo, la autoridad llamada a resolver el recurso, a petición fundada del interesado, podrá suspender la ejecución cuando el cumplimiento del acto recurrido pudiere causar daño irreparable o hacer imposible el cumplimiento de lo que se resolviera, en caso de acogerse el recurso.

38. A su respecto la Contraloría General de la República, ha dispuesto que “Sobre el particular, es preciso señalar que el inciso primero de su artículo 57 de la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, dispone que “La interposición de los recursos administrativos no suspenderá la ejecución del acto impugnado”. Luego, el inciso segundo del mismo artículo añade que “Con todo, la autoridad llamada a resolver el recurso, a petición fundada del interesado, podrá suspender la ejecución cuando el cumplimiento del acto recurrido pudiere causar daño irreparable o hacer imposible el cumplimiento de lo que se resolviera, en caso de acogerse el recurso”. De la normativa transcrita se desprende que la interposición de un recurso administrativo no suspende los efectos del acto impugnado sino únicamente si así lo dispone la autoridad que conoce de aquél, en el evento que concurra alguno de los supuestos previstos en el mencionado inciso segundo del artículo 57 de la ley N° 19.880. Dicha suspensión no sólo podrá ser ordenada a petición fundada del interesado, conforme a lo señalado en el mismo precepto, sino también de oficio, por cuanto el artículo 8°, inciso primero, de la ley N° 18.575, establece que los órganos de la Administración del Estado actuarán por propia iniciativa o a solicitud de parte”¹. El Órgano Contralor, además ha señalado que “(...) corresponde a la Administración activa,

¹ Contraloría General de la República, Dictamen N° 6855 de 2020, disponible en <https://www.contraloria.cl/pdfbuscador/dictamenes/006855N20/html?print=true> (fecha de consulta 16-12-2020)



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

(...) decidir acerca de suspender o no los efectos de un acto administrativo en el marco de un procedimiento de impugnación, por lo que al no disponer dicha suspensión, los actos impugnados producen todos sus efectos aun cuando estén pendientes de resolver los recursos administrativos interpuestos en su contra.”².

39. Que, el proveedor en el segundo otrosí de su recurso de reposición, solicitó la suspensión del acto impugnado, en el sentido de no poderse adoptar decisiones o ejecutar actos que resulten o puedan resultar incompatibles con la existencia de este o procedimiento. Sin embargo, no cumplió con lo exigido por el artículo 57 de la Ley N°19.880, esto es fundamentar su petición, lo que se traduce en justificar en antecedentes de hecho el perjuicio que intenta evitar. En este sentido, sumado a que habiéndose estimado el rechazado el recurso de reposición y jerárquico en subsidio, se rechaza la solicitud de suspensión.

RESUELVO:

1° RECHÁZASE, en todas sus partes el recurso de reposición y jerárquico interpuestos, con fecha 25 de noviembre de 2020, deducido en contra de la Resolución Exenta N° 772, de 18 de noviembre de 2020 de SERNAC, conforme lo analizado en esta resolución y al artículo 59 de la ley N°19.880.

2° RECHÁZASE, la solicitud de suspensión de los efectos y eficacia de lo instruido en la Resolución recurrida, atendido lo señalado en los considerandos 34° a 36° de este acto.

3° NOTIFÍQUESE, la presente resolución exenta al recurrente, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 46 de ley N°19.880, por la Oficina de Partes de este Servicio.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Lucas
Ignacio
Del Villar
Montt

Firmado digitalmente por Lucas Ignacio Del Villar Montt
Fecha: 2021.01.11 21:32:20 -03'00'

JPCB / ALR/ghs

Distribución: Gabinete, SDPVC, FA, Oficina de Partes.

² Contraloría General de la República, Dictamen N°11.400 de 2017, disponible en <https://www.contraloria.cl/web/cgr/buscar-jurisprudencia2> (fecha de consulta 16-12-2020)