



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE CENCOSUD RETAIL S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 692

SANTIAGO, 30 DE SEPTIEMBRE 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 24 de junio de 2020, que delega facultades en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 547, de fecha 4 de agosto de 2020**, este Servicio, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, con la empresa **CENCOSUD RETAIL S.A.**, a fin de solucionar a través de aquel, los eventuales incumplimientos con los consumidores que, a través de los reclamos de los mismos, se había tomado conocimiento y que decían relación, especialmente, con incumplimientos en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos por los consumidores a través del sitio web o de las plataformas de venta online (incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles).

2°. Que, a mayor abundamiento, en la **Resolución Exenta N° 547** citada en el numeral anterior, se señaló que: **“Dentro de dichos incumplimientos y, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, se encuentran: retardo en la entrega, modificación de la fecha de entrega, cancelación de compras, falta de stock, compensaciones por incumplimientos, entre otros.** Lo anterior, a lo menos, en el periodo que va desde el mes de **marzo a junio** del presente año y durante el tiempo que permanezcan estos incumplimientos, todo lo cual, constituiría una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, de acuerdo a la normativa protectora de los derechos de los consumidores.”.

3°. Que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 54 R de la ley N° 19.496, la **Resolución Exenta N° 547, de**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

fecha 4 de agosto de 2020, fue notificada a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, mediante correo electrónico, despachado el mismo día de su dictación.

4°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, el Procedimiento en referencia, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

5°. Que, el inciso 1° del artículo 54 K de la ley N° 19.496 dispone: **“Si al término del plazo original o prorrogado el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.”**

6°. Que, la Circular Interpretativa contenida en la **Resolución Exenta N° 432**, de fecha 27 de junio del año 2019, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 inciso 2° letra b) de la ley N° 19.496 y, publicada en nuestra web institucional, en su artículo 9 N° 3 letra a. señala: **“El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales: “3.Término fallido: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:**

a. En caso que el proveedor, habiendo sido notificado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento;”

7°. Que, dentro del plazo dispuesto en el artículo 54 K de la N° 19.496 y, en forma, **CENCOSUD RETAIL S.A.**, mediante correo electrónico e ingreso a través de la oficina de partes del SERNAC, ambos de fecha 11 de agosto de 2020, manifestó su expresa voluntad, **de no participar en el procedimiento voluntario colectivo individualizado** en la presente resolución.

8°. Que, dicho lo anterior, considerando que es de la esencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la voluntariedad de participar en los mismos y que, en este caso en particular, **se manifestó expresamente voluntad de no participar**, cumpliéndose por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la ley 19.496,

RESUELVO:

1°. DECLÁRESE, el TÉRMINO FALLIDO del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 547, de fecha 4 de agosto de 2020, con el proveedor, CENCOSUD RETAIL S.A., Rol Único Tributario N° 81.201.000-K**, representado legalmente por don **RICARDO GONZALEZ NOVOA**, con domicilio en **AVDA. PRESIDENTE KENNEDY N° 9001 – PISO 4 - comuna de LAS CONDES, Región Metropolitana.**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

3°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución, a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, mediante correo electrónico, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

DAG/CNA/MEO

Distribución: Destinatario (correo electrónico), Subdirección Nacional, Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 1921995-79fd0d en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>