

**DECLARA EL TÉRMINO FRACASADO DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO  
ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR WALMART  
CHILE S.A., DESACUMULADO CONFORME A LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 496/2020.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 594**

**SANTIAGO, 12 DE AGOSTO 2021**

**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 de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene 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; 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 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta RA 405/278/2020 y, 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, 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.

2°. Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso.

3°. Que, con fecha **3 de julio del año 2020**, el SERNAC, dictó la **Resolución Exenta N° 496/2020**, en virtud de la cual se ordenó la desacumulación del proveedor **Walmart Chile S.A.**, del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante la **Resolución Exenta N° 875 de 2019**.

4°. Que, con fecha **17 de Julio de 2020**, el **SERNAC y Walmart Chile 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 del proveedor, habiendo acreditado tener facultades suficientes para transigir.

5°. Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión, en relación con la entidad de la materia objeto del mismo, se advirtió la necesidad de participación de un tercero informante economista, a fin de que elaborara un informe compensatorio, con el objeto de determinar el monto de los daños sufridos por los consumidores a causa de los hechos que motivan la apertura de este procedimiento, que posibilite alcanzar un acuerdo compensatorio en el marco del PVC. Así las cosas, las partes, con fecha 2 de diciembre de 2020, celebraron un



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

convenio en virtud del cual se encargó al economista Sr. Leonardo Basso Sotz, la elaboración de dicho informe económico, encargo que aceptó con fecha 9 de diciembre de 2020.

6°. Que, el SERNAC, mediante la **Resolución Exenta N° 708 de 2020**, 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 Procedimiento Voluntario Colectivo.

7°. Que, mediante la **Resolución Exenta N° 835 de 2020** y, fundadamente, el SERNAC decretó la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo de duración del Procedimiento Colectivo hasta el cumplimiento de los hitos que en dicho acto administrativo se indicaron.

8°. Que, el procedimiento se sustanció conforme a la legalidad vigente de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496 y el reglamento del PVC.

9°. Que, con fecha **9 de agosto de 2021**, tuvo lugar la última audiencia realizada con el proveedor **Walmart Chile S.A.**, exponiendo el resultado final del informe compensatorio realizado por el economista, señor Basso. En virtud de lo anterior, se le indica al proveedor que presente una propuesta de compensación, de acuerdo al mérito de dicho informe.

10°. Que, con fecha **10 de agosto de 2021**, el proveedor **Walmart Chile S.A.**, manifestó por escrito, su voluntad de no perseverar en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

11°. 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, el que dispone: *"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).

12°. Que, por su parte, el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero del 2021, en su artículo 16 N° 2 letra b), prescribe que un PVC tendrá término fracasado *"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"* (Ley N° 19.496) (énfasis agregado).

13°. Que, en virtud de lo anteriormente expuesto,

### RESUELVO:

1°. **CERTIFÍQUESE** la solicitud de no perseverar presentada por el proveedor **Walmart Chile S.A.**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 54 K inciso 2°, de la Ley N° 19.496.

2°. **DECLÁRESE EL TÉRMINO FRACASADO** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 496 de 2020 de SERNAC**, con el proveedor **Walmart Chile S.A.**, conforme lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496.

3°. **TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°. TÉNGASE PRESENTE**, la solicitud de fecha 10 de agosto de 2021 de **Walmart Chile S.A.**, sobre "*devolución o destrucción de todos los instrumentos presentados en el contexto de este PVC, así como todo el material que haya sido elaborado por el Servicio o terceros a partir de tales instrumentos. Asimismo, se solicita que se instruya al economista señor Leonardo Basso y su equipo económico a que, de acuerdo con lo dispuesto en el título I letra b) N°9 del Convenio, así como en la letra n) de la cláusula sexta del Contrato de Prestación de Servicios suscrito con Walmart Chile, éste destruya y elimine todo registro de la información de la Compañía que haya tenido en consideración para emitir el informe económico*".

**5°. NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, al proveedor **Walmart Chile S.A.**, por correo electrónico, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma, y notifíquese de la misma forma al profesional economista Sr. Leonardo Basso.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

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

DAG/FSA/CNA/MEO/CCA

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete – SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación  
- 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: 2025009-1d32a9 en:

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