



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DECRETA MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA, EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO DESACUMULADO CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 495/2020 ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR SMU S.A.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 836

SANTIAGO, 18 DE DICIEMBRE 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 24 de junio de 2020 que delega facultades en funcionarios que indica; 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, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N°19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente SERNAC o el Servicio, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante Resolución Exenta N° 467 de fecha 24 de junio de 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen, total o parcialmente, medidas provisionales para los procedimientos voluntarios, o simplemente PVC.

3°. Que, con fecha 3 de julio del presente año, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 495/2020 ordenó la desacumulación del proveedor **SMU S.A** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante Resolución Exenta N° 875 de fecha 7 de noviembre del año 2019, teniendo presente para la misma, la aceptación del proveedor de participar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, además, de otros antecedentes, todos los cuales se consideraron en su mérito, para ordenar la desacumulación referida.

4°. Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 707, de fecha 8 de octubre del 2020, prorrogó la duración del Procedimiento Voluntario Colectivo del que trata el considerando anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496.

5°. Que, tratándose el PVC de un procedimiento administrativo regulado legalmente, se ajusta a derecho que el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC, dentro de dicho marco, disponga la realización de ciertas acciones especiales por parte de los intervinientes. Entre ellas, es posible requerir la realización de actos que permitan contar con las condiciones elementales para el progreso del PVC en cuanto proceso. Ejemplo de lo anterior es la disposición, por encargo del SERNAC, de insumos o productos intelectuales o técnicos que contengan elementos de juicio imprescindibles para la obtención del fin que anima esta acción estatal. Todo lo anterior, de acuerdo a lo establecido en los incisos 2° y 4° del artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

6°. Que, en la sustanciación del presente procedimiento se ha advertido la necesidad técnica en atención a la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo, esto es, la obtención de una solución completa, expedita y transparente en favor de los consumidores, de contratación por encargo de SERNAC de un economista experto (tercero imparcial), el que, con los antecedentes que el SERNAC requerirá al proveedor, proporcionará un informe compensatorio. Dicho informe, tendrá por fin último constituir un antecedente que la empresa deberá considerar, para efecto de formular una propuesta de solución, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo.

7°. Que, para los fines antes señalados, con fecha 2 de diciembre de 2020, se procedió a formalizar el encargo, con la anuencia del proveedor, al economista don Leonardo Basso Sotz, siendo aceptado por éste, con fecha 9 de diciembre de 2020. El profesional, ha estimado un plazo de 5 meses para la evacuación del informe referido, desde la recepción de aquella información que sea requerida, a través del conducto de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

8°. Que, lo expuesto en los numerales anteriores sobre la contratación de un tercero economista constituye un elemento imprescindible tanto para la debida sustanciación del proceso administrativo que aquí incumbe, como para la disposición de elementos de juicio técnicos e imparciales para la obtención del fin del PVC de marras, cual es alcanzar un eventual acuerdo en los términos del artículo 54 P de la Ley N° 19.496. Estos elementos técnicos consisten en la elaboración de un informe econométrico que permita calcular el monto de las compensaciones que correspondan. Lo anterior, es insustituible para la eficacia del proceso del que trata este acto administrativo.

9°. Que, en el tiempo que medie entre la dictación de la presente medida provisional y la fecha que se ha fijado para la entrega del Informe Compensatorio final, no es dable proseguir con el desarrollo del proceso, salvo las gestiones necesarias para la elaboración, presentación y conclusión de dicho informe o para la determinación en colaboración con el administrado incumbente de los montos referentes a la estimación de las compensaciones en favor de los consumidores afectados.

10°. Que, por lo anteriormente señalado resulta del todo justificado para garantizar la eficacia del proceso que aquí importa, decretar la suspensión del cómputo del plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo. Ello, en atención a que es indispensable para la eficacia de la decisión de este proceso administrativo, contar con el informe final evacuado por el tercero experto, en aras de concretar una futura y eventual solución que, finalmente, pudiere llegar a ser calificada de favorable por esta Subdirección.

11°. Que, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte las medidas indispensables y adecuadas en orden a privilegiar el interés de los



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo. Esto, debiendo velar por la adopción de todas las medidas que estime indispensables para determinar el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas a través de criterios objetivos.

12°. En el presente procedimiento, ello sólo se puede obtener a través del informe compensatorio emitido por un tercero. A mayor abundamiento, no se evidencia que esto cause perjuicio alguno ni al administrado incumbente, ni a terceros. Muy por el contrario, se privilegia con ello el interés de los consumidores afectados.

13°. Que, a mayor abundamiento, obrar de manera diversa, esto es, no decretar la medida que por este acto administrativo se ordena, llevaría al absurdo que el espacio de tiempo que el tercero interviniente necesariamente requiere para evacuar en tiempo y forma el informe de estimación de daños encomendado, transcurra en desmedro del tiempo necesario para ejecutar gestiones de negociación propias de este tipo de procedimientos y por ende, iría en desmedro de la adecuada protección de los derechos de los consumidores que, eventualmente podrían ser beneficiados en la medida que, finalmente se alcance un Acuerdo, en el presente procedimiento voluntario colectivo.

14°. Que, en este sentido el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 ha establecido que *"la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo es obtener una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores"*. Dicha finalidad es la que debe guiar las decisiones que se adopten en la sustanciación de esta clase de procesos, en armonía con el debido proceso y la indemnidad del consumidor, principios rectores contemplados en la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

15°. Que, considerando el principio de servicialidad consagrado en el inciso 4° del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N°19.880, en orden a que *"un órgano administrativo, podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas que estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello"*, existen elementos de juicios suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°19.496, del proceso administrativo de que trata el considerando primero previo.

16°. Que, de lo anterior se manifiesta que la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cuál es, la eficacia de la decisión de que se trate. Así las cosas, atendiendo a que la eficacia debe concebirse como la capacidad de lograr el efecto que se desea, el propósito de la medida provisional que se adopte, debe promover el logro de tal propósito, cual es -como ya se expresó- el aseguramiento de la decisión de este proceso.

17°. Que, todo ello sido evaluado en su mérito y, como circunstancia justificativa, para la dictación del presente acto administrativo.

18°. Que, la medida provisional que se dispondrá se considera el único medio actualmente disponible para cumplir el imperativo legal que aparece en la norma contenida en el ya citado artículo 54 H de la LPC, a saber, obtener una solución expedita, completa y transparente,



en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

19°. Que, de todo lo mencionado, este Servicio estima que existen elementos de juicios suficientes para decretar la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo dispuesto por el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, respecto del Procedimiento Colectivo indicado en el considerando 3°, esto, dado principalmente por los argumentos ya esgrimidos en los considerandos anteriores.

RESUELVO:

1°. **APLÍQUESE**, de forma excepcional, la medida provisional de **SUSPENSIÓN DEL CÓMPUTO DEL PLAZO DE DURACIÓN** del Procedimiento Colectivo, aperturado con el proveedor **SMU S.A.**, desde esta fecha, hasta la fecha de entrega del informe compensatorio final que emitirá el profesional economista, designado al efecto, en el marco en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, el cual, no excederá del plazo de 5 meses, que se contabilizarán, desde que se recepcione la información por él requerida, para los efectos de cumplir con el encargo, a través del conducto de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

2°. **TÉNGASE PRESENTE**, que la medida provisional dispuesta en el numeral anterior, no impide la realización de las actuaciones necesarias para la ejecución del informe de que trata el presente acto, lo mismo que las demás acciones necesarias para contar con el referido informe de daños, tales como la coordinación entre el SERNAC y la empresa respecto los aspectos relacionados en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, que no dicen relación con el aspecto compensatorio, que está abordado a lo largo de la presente resolución, en la referencia a la necesidad de la elaboración de un Informe compensatorio.

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

4°. **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.

5°. **TENGASE PRESENTE**, que lo establecido en la presente resolución es sin perjuicio de la facultad conferida en el inciso quinto del artículo 32 de la Ley N°19.880.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA /ALR /cna/cca /meo

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.