

**DECLARA EL TÉRMINO FRACASADO DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO  
ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR SMU S.A.,  
DESACUMULADO CONFORME A LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 495/2020**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 602**

**SANTIAGO, 13 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, "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**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N° 495 de 2020**, en virtud de la cual, se ordenó la desacumulación del proveedor **SMU S.A.**, del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante la **Resolución exenta N° 875 de fecha 7 de noviembre del año 2019**.

**4°.** Que, con fecha **6 de julio de 2020**, **SERNAC** y **SMU 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, el SERNAC mediante la **Resolución Exenta N° 707 del 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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Voluntario Colectivo, contados desde el vencimiento del plazo original del procedimiento.

**6°.** 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 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.

**7°.** Que, mediante la **Resolución Exenta N° 836 de 2020** y, fundadamente, el SERNAC, decretó la medida provisional de suspensión del cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión, conforme a 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 en el marco del procedimiento, con el proveedor **SMU 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, el inciso final del artículo 54 J de la LDPC dispone: **"Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término."** (énfasis agregado). Asimismo, el Decreto N° 56 de 2021 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprobó el Reglamento que Establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, establece en su artículo 16 N° 2 letra a) **"El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales: 2.- Término fracasado: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias: a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley 19.496 (...)"**. (énfasis agregado)

**11°.** Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **SMU S.A** y, no habiéndose arribado a acuerdo, este Servicio resolverá conforme lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496.

**12°.** Que, en virtud de lo anteriormente expuesto,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

**1°. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 495 de 2020** con el proveedor **SMU S.A.**, 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 está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**3°. NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, al proveedor **SMU 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.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA/CNA/MEO/CCA/ALR/CDN

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete - SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Oficina de Partes.