



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE LOS PROVEEDORES WALMART CHILE S.A. Y LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 504**

**SANTIAGO 07 DE JULIO 2021**

**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; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, 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; 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 dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el SERNAC, 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 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

**5°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicada en el Diario oficial del 5 de febrero del 2021.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa aplicable al efecto.

**8°.** Que, el SERNAC en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación a los proveedores **WALMART CHILE S.A., Rol Único Tributario 76.042.014-k**, representado legalmente por **don Gonzalo Gebara**, ambos con domicilio en **Avenida Eduardo Frei Montalva N° 8310, comuna de Quilicura, Región Metropolitana**, y **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA, Rol Único Tributario 78.968.610-6**, representado legalmente por **Sermob Limitada**, a su vez, representada legalmente por **don Matías Puente Solari**, ambos con domicilio en **Avenida del Valle N° 725, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, ha tomado conocimiento, mediante, entre otros, los reclamos ingresados en nuestras plataformas de atención de público, de eventuales incumplimientos por parte de su representada en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos por los consumidores a través de su sitio web o plataforma de ventas online, incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles, celulares y tablets, entre otras modalidades de ventas a distancia. Dentro de dichos incumplimientos y, sin que la siguiente enumeración deba considerarse taxativa, se encuentran los siguientes: incumplimiento en los plazos de entrega de los productos (retardo en la entrega), falta de entrega de los productos, cancelación unilateral de las compras, retardo en la reversa de dineros pagados por los consumidores como consecuencia de la cancelación de las compras, entre otros. Lo anterior, a lo menos, en el periodo que va desde el mes de marzo del año 2020 a la fecha, todo lo cual,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

constituiría una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, de acuerdo a la normativa protectora de los derechos de los consumidores.

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos 3° inciso primero, letras a), b) y e), 12 y 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496 y, demás normativa pertinente que dice relación con el consumidor.

**10°.** Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que incidan en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados, más no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos cuantos corresponda por circunstancias temporales, geográficas y de afectación de derechos conforme a los hechos que el presente procedimiento involucra, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Lo previsto es sin perjuicio de alguna compensación específica que se estime aplicable por concepto de "*costo del reclamo*".

**11°.** Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con sus representadas, **WALMART CHILE S.A.** y **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**12°.** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener la devolución, compensación o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses, si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, los proveedores **WALMART CHILE S.A.** y **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**13°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del 2021, se requiere al proveedor o proveedores "*informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos*". Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, **se insta en este acto administrativo, en el evento de la aceptación de participar en el procedimiento, a la entrega por parte del proveedor de una propuesta de solución**, que contenga un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

considerando 8º, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

### RESUELVO:

**1º. DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con los proveedores **WALMART CHILE S.A.**, Rol Único Tributario **76.042.014-k**, representado legalmente por **don Gonzalo Gebara**, con domicilio en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8310, comuna de Quilicura, Región Metropolitana, y **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, Rol Único Tributario **78.968.610-6**, representado legalmente por **Sermob Limitada**, a su vez representada legalmente por **don Matías Puente Solari**, ambos con domicilio en Avenida del Valle N° 725, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones y adopción de medidas de cese de la conducta.

**2º. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**3º. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, de la notificación de la presente resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

**4º. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del o los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

**5º. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**6º. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.



---

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**7°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución los proveedores **WALMART CHILE S.A., Rol Único Tributario 76.042.014-k**, representado legalmente por **don Gonzalo Gebara** y **LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA, Rol Único Tributario 78.968.610-6**, representado legalmente por **Sermob Limitada**, representada legalmente por **don Matías Puente Solari**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

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

FSA/IVT

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