



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL TÉRMINO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE WALMART CHILE S.A. Y LÍDER DOMICILIO, VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 655

SANTIAGO, 26 DE AGOSTO 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; el 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, 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° 504, de fecha 7 de julio de 2021**, este Servicio dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, con las empresas **WALMART CHILE S.A.** y **LÍDER DOMICILIO, VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, a fin de solucionar a través de este procedimiento los eventuales incumplimientos 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. Las conductas descritas, se habrían producido, según consta en antecedentes que obran en poder de este Servicio, a lo menos, desde el mes de marzo del año 2020 a la fecha, todo lo cual, constituye una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, de acuerdo a la normativa protectora de los derechos de los consumidores.

2°. Que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, la **Resolución Exenta N° 504, de fecha 7 de julio de 2021**, fue notificada a través de correo electrónico a los proveedores antes individualizados.

3°. Que, mediante presentación de fecha 14 de julio de 2021, los proveedores solicitaron al SERNAC prórroga de plazo para manifestar, por escrito, su voluntad de participar en este procedimiento administrativo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, a través de la **Resolución Exenta N° 526 de fecha 15 de julio del 2021**, y en conformidad al artículo 54 K inciso 1° de la Ley N° 19.496, se concedió la prórroga de plazo solicitado por ambos proveedores, para manifestar su voluntad de participar en este procedimiento administrativo.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso primero y tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo tiene 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. Asimismo, los principios básicos que lo regulan son la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso. Y, por último, el citado Procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

6°. 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."**

7°. Que, el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 05 de febrero del 2021, establece en su artículo 16 N° 3 letra a) **"El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causas:
"3. Término fallido: Aquél 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 9 de este reglamento, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento (...)."**

8°. Que, dentro del plazo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, en forma, **WALMART CHILE S.A. y LÍDER DOMICILIO VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, mediante presentación de fecha 22 de julio de 2021 y notificada al SERNAC mediante correo electrónico, **manifestaron expresamente la voluntad de ambas Compañías de no participar en el presente procedimiento voluntario colectivo.**

9°. Que, siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos la voluntariedad de las partes en participar en los mismos y que, en este caso particular, los **proveedores manifestaron expresamente su voluntad de no participar**, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496.

10°. En consideración a lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. **DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 504, de fecha 7 de julio de 2021**, con los proveedores, **WALMART CHILE S.A.**, Rol Único Tributario **76.042.014-k**, representado legalmente por **don**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

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

3°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución, a los proveedores **WALMART CHILE S.A.** y **LÍDER DOMICILIO, VENTAS Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA**, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA/ivt

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: 2029106-26d5ab en:

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