

RESOLUCIÓN EXENTA N° 386

SANTIAGO, 25 DE ABRIL 2022

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA
EN RELACIÓN AL CÓMPUTO DEL PLAZO
DE DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO
CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA
N° 784/2021 ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR, LOTUS
FESTIVAL SpA Y PUNTO TICKET SpA.**

VISTOS: La Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Título II del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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 N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020, publicada el 30 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 del SERNAC y, 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 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 la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen, total o parcialmente, medidas provisionales para los procedimientos voluntarios, o simplemente "PVC", en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

3°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 784 de fecha 19 de octubre de 2021**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA Y PUNTO TICKET SpA**, cuya aceptación en participar, fue otorgada oportunamente por aquellos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de tres meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada, en que se justifique la prórroga.

5°. Que, esta Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, mediante la **Resolución Exenta N° 54 de fecha 25 de enero de 2022**, prorrogó de oficio y, por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita: "**necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes**". Dicho acto administrativo, fue notificado a los proveedores a través de correo electrónico, de conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

6°. Que, la finalidad del PVC es obtener una solución expedita, completa y transparente respecto de conductas que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y que, en la especie, dieron origen al presente procedimiento.

7°. Que, en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se han sostenido diversas audiencias con los proveedores y, asimismo, se han solicitado y recibido antecedentes y bases de acuerdo que resultan pertinentes de análisis y consideración en orden a determinar el universo de consumidores eventualmente beneficiados, así como el establecimiento de una metodología adecuada de compensación, restitución o devolución y, una eventual fórmula de implementación. Los elementos descritos, en la medida que sean adecuadamente abordados en una propuesta de solución susceptible de las sugerencias de ajustes a que se refiere el artículo 54 N de la Ley 19.496 podrían expresarse en un Acuerdo que contemple una solución expedita, completa y transparente respecto de los hechos que dieron origen a este procedimiento.

8°. Que, respecto de esto último, se tiene presente lo dispuesto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496: "*Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.*" Por su parte, el artículo 54 L del citado cuerpo legal, dispone: "*La manifestación por la que el proveedor acepte someterse al procedimiento será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contado desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor*".

9°. Que, en ese orden de ideas, la protección de los derechos de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte todas las medidas indispensables y adecuadas en orden a privilegiar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

eventual Acuerdo, lo que para este procedimiento voluntario colectivo supone disponer del tiempo necesario para avanzar en los términos y trámites referidos en los considerandos 7° y 8° precedentes, tanto en cuya eventualidad y a mayor abundamiento, se estará en la necesidad de efectuar el trámite previsto en la ley y citado, en el considerando anterior, dirigido a: a) la publicación de la propuesta de solución ofrecida por el proveedor, b) recepción adecuada de las sugerencias de ajuste que, respecto de ella puedan realizar los consumidores potencialmente afectados y, c) la realización del debido análisis y procesamiento de las mismas, en los términos referidos en el considerando precedente.

10°. Que, para efectos de la presente resolución, se ha considerado el principio de servicialidad consagrado en el inciso cuarto del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado, de acuerdo a lo dispuesto 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."*

11°. 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 adecuada protección de los derechos de los consumidores tal como se ha señalado en los considerandos previos.

12°. Que, a mayor abundamiento, lo señalado precedentemente en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución de lo prevenido en los **considerandos N° 7 y N° 8** y, especialmente, lo mandado en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, 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 Ley N° 19.496, a saber, estar encaminado el presente procedimiento a obtener una solución expedita, completa y transparente, sin causarle, por ello, perjuicio alguno a los administrados intervinientes en el proceso administrativo, ni a ningún sujeto de derechos, circunstancia esta última, que también es tenida en consideración en el presente procedimiento.

13°. Que, atendido el estado actual del presente procedimiento, y en atención a lo expuesto en el considerando anterior, esta Subdirección estima que existen elementos de juicio suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la ley N° 19.496, según se resolver.

14°. Que, no obstante, lo señalado en los considerandos anteriores, cabe tener presente lo dispuesto en el inciso 5° y 6° del artículo 32 de la Ley N° 19.880, que dispone: *"Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

oficio o a petición de parte, en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción.

En todo caso, las medidas de que trata este artículo, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente."

15° En consideración a todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. APLÍQUESE, de forma excepcional, la medida provisional consistente en no considerar para el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, el espacio de tiempo que va desde **el 25 de abril de 2022 al día 20 de mayo del presente año, ambos días inclusive**, espacio de tiempo que se determina para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones indicadas en los considerandos N° 7 y N° 8 precedentes y, eventualmente las establecidas en el 54 N, en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496 como asimismo, todas aquellas gestiones posteriores pertinentes conforme a lo establecido en el considerando 9°, reanudándose el cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo, una vez finalizado el periodo de tiempo señalado.

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 Exenta por correo electrónico a los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA y PUNTO TICKET SpA**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

DAG/fsa/cna

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; Subdirección de Estudios Económicos y Educación; SD de PVC; Oficina de Partes.

