



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0206

SANTIAGO, 27 DE MARZO 2023

RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN QUE INDICA EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 829, DE 2022, DE SERNAC.

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 29 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; 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; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Exento N° 91 de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 56 de 2019 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, y; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, a través de la Resolución Exenta N° 271, del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), de 22 de marzo 2022, se dispuso el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante "PVC") entre el proveedor Empresas La Polar S.A. y este Servicio Nacional del Consumidor, en el marco de lo prescrito en el artículo 58 inciso 2° letra f) y el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante "Ley N° 19.496 o LPC".





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Que, conforme a la resolución aludida en el considerando precedente, el inicio del procedimiento se debió al conocimiento por parte de este Servicio, a través de antecedentes recabados por áreas especializadas de SERNAC, de reclamos ingresados a través de plataformas de atención de público, entre otros eventuales incumplimientos en que habría incurrido el proveedor, relacionados con el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de diversos productos adquiridos por consumidores a través de sitios web y/o canales de venta telefónicos, tales como incumplimientos en los plazos de entrega de los productos vendidos (retardo en la entrega), falta de entrega de los productos adquiridos (cancelación unilateral), retardo en la reversa de fondos como consecuencia de la cancelación de compras, entre otros. Además, dicha resolución dispuso que los hechos detectados corresponden al período que va desde el mes de marzo del año 2020 en adelante, y que ello constituiría una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores.

Cabe precisar además, que dicho acto administrativo establece que el proveedor deberá acompañar todos los antecedentes y datos necesarios para el análisis y calificación por parte del SERNAC; y deja constancia en su considerando 13º, que "(...) *los reclamos formulados por los consumidores, relacionados o que inciden 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 hacer o no formulado reclamo.*"

3. Que, con fecha 11 de abril de 2022, el proveedor manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, iniciándose la etapa de audiencias entre el proveedor y SERNAC, con fecha 25 de abril de 2022, acorde a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la LPC.

4. Que, por Resolución Exenta N° 580, de SERNAC, de 5 de julio de 2022, se prorrogó de oficio el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo, fundado en la causal de "*necesidad de mayor*





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tiempo de revisión de los antecedentes”, acorde al artículo 54 J de la LPC y artículo 6° del Decreto N°56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

5. Que, mediante la Resolución Exenta N° 829, de SERNAC, de 28 de septiembre de 2022, se dispuso el término fracasado del Procedimiento Voluntario Colectivo de marras, en razón de lo dispuesto en el artículo 54 K inciso final de la Ley N° 19.496, que dispone *“Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.”*

La decisión contenida en el acto administrativo impugnado se funda en la circunstancia de haberse requerido al proveedor, en diversas oportunidades, los antecedentes necesarios para el análisis de los hechos que motivan el PVC, además de la formulación de una propuesta relacionada con medidas para abordar el cese de conducta en el marco del mismo, como lo relacionado con el aspecto compensatorio. Respecto de este último punto, se le solicitó al proveedor información relativa a aquellos antecedentes y datos necesarios y esenciales para determinar el cálculo adecuado de las compensaciones que procediere; información que no fue entregada por éste de manera oportuna, completa e íntegra, lo que imposibilitó al Servicio de contar con los antecedentes mínimos, esenciales e indispensables, para el cumplimiento y objetivo del PVC, lo que habría sido representado oportuna y reiteradamente por el Servicio al proveedor.

A lo anterior cabe agregar, que la resolución también expresa que la propuesta tampoco consideró un mecanismo compensatorio expedito y eficiente que posibilitara la determinación del universo de consumidores afectados y, por tanto, los beneficiados en el marco del procedimiento, ya que tal como lo señala el acto administrativo que dispone el inicio del procedimiento, el universo de beneficiados no solo debe comprender a los consumidores que hayan reclamado ante SERNAC, sino que a todos los consumidores que se hubieren visto afectados.

Agrega el acto impugnado, que la decisión de no perseverar en el Procedimiento Voluntario Colectivo corresponde en razón de la debida protección de los consumidores, *“(…) que para este caso supone dejar de emplear recursos públicos en un procedimiento en que no es posible, por negligencia del*





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proveedor en la entrega de información, calcular compensaciones, y arribar a una solución completa, expedita y transparente, cual es, el objetivo del mismo.”.

6. Que, con fecha 6 de octubre de 2022, se interpuso por parte del proveedor Empresas La Polar S.A., recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 829, de 2022, ya singularizada, en razón de los siguientes argumentos:

- a) La motivación de la resolución impugnada sería insuficiente y parcial, por cuanto no explicaría de forma clara cuál habría sido el análisis de la autoridad para arribar a la conclusión de que con los antecedentes entregados no eran suficientes para alcanzar los presupuestos que establece la Ley para la aprobación del PVC, sin considerar los esfuerzos de La Polar para cumplir con las exigencias del Servicio; agrega el proveedor, que la imposibilidad material de acompañar de forma íntegra y completa todos los documentos requeridos fue informada a SERNAC desde la primera audiencia, circunstancia que al no ser incorporadas en las motivaciones del acto traería como consecuencia, la falta de motivación del acto deviniendo la decisión en insuficiente y parcial.
- b) La Resolución impugnada sería arbitraria por cuanto aplica un estándar más exigente a La Polar que a proveedores de otros PVC, señala que la resolución impugnada es contraria a derecho ya que, implica un cambio de criterio de la autoridad lo que no es debidamente razonado en el acto administrativo; a su entender agrega que este Servicio ha dictado resoluciones exentas declarando la terminación del PVC sin que dicho procedimiento implique un modelo compensatorio en beneficio de consumidores como se le ha exigido al recurrente y que a su entender el único elemento que se le podría reprochar *"(...) es aquel que dice relación con el tratamiento de las transacciones electrónicas y reclamos recibidos ante la propia empresa, pero nada más, lo que impediría poder tener un cálculo determinado de las compensaciones pero solo de manera preliminar, pues con posterioridad se habría constituido el universo de consumidores beneficiados sin problema".* Agrega que, *"todos los demás elementos exigidos por la ley como requisitos mínimos de aprobación de un PVC han formado parte de las propuestas y complementaciones de La Polar".*





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- c) La decisión adolecería de falta de motivación, además, por la fundamentación en el cambio de criterio señalado en la letra anterior, por cuanto no se explica la supuesta deficiencia de las propuestas presentadas al organismo que en otros PVC si se aceptaron.
- d) Que, también argumentó que el SERNAC pretende terminar anticipadamente el PVC motivado en el supuesto actuar negligente de La Polar, siendo que ha sido la autoridad quien ha dilatado el procedimiento y ha llevado a incurrir en excesivos costos al recurrente; al respecto dispone que, *"la Resolución impugnada al señalar la terminación fracasada del PVC se debe únicamente a la supuesta negligencia de La Polar, también constituye una vulneración al principio de buena administración pública y al deber de servicialidad de los Organismos de la Administración del Estado"*. Agrega, que el SERNAC al rechazar los requerimientos de información o al negar la suficiencia de las propuestas de solución representadas por el recurrente, sin esgrimir a su entender fundamentación, le genera graves costos económicos y humanos contraviene el derecho a obtener pronunciamientos eficientes, oportunos, transparentes y razonables, impidiéndole obtener un pronunciamiento favorable o que diga relación con los esfuerzos realizados.

7. Que, finalmente solicita que se enmiende conforme a derecho la Resolución Exenta N° 829, de 28 de septiembre de 2022, a fin de que se declaren los vicios de ilegalidad denunciados y se dicte la resolución exenta que corresponda, ya sea terminando el PVC por expiración del plazo legal para ello, u otra de similar naturaleza que no diga relación con el supuesto actuar negligente de la recurrente, incluyendo la posibilidad de reanudar el PVC.

8. Que, conforme a los argumentos que se presentarán a continuación, el recurso de reposición en comento debe ser rechazado. Lo anterior, puede sintetizarse en que los argumentos esgrimidos por el recurrente para fundarlo no desvirtúan lo resuelto en el acto que se intenta impugnar.

9. Que, en cuanto a la motivación insuficiente e incompleta del acto expuesta en la letra a) del considerando 6° precedente, es necesario considerar que la Resolución Exenta N° 271 de





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC, de 2022, mediante la cual se dispuso el inicio del PVC, estableció claramente los hechos y el período de tiempo, que serían objeto del procedimiento; señalando expresamente que los hechos detectados corresponden al período que va desde el mes de marzo del año 2020, y que el proveedor deberá acompañar todos los antecedentes y datos necesarios para el análisis y calificación por parte del SERNAC; y dejando constancia en su considerando 13º, que "(...) los reclamos formulados por los consumidores, relacionados o que inciden 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." De manera que, habiendo aceptado someterse expresamente al procedimiento en los términos previamente establecidos, no es posible argumentar luego - aún cuando lo haya señalado en la primera audiencia-, la imposibilidad de entregar la totalidad de los antecedentes expresamente calificados como necesarios para llevar a cabo el procedimiento, por cuanto la diligencia mínima exigida, corresponde a la necesaria para ponderar -en razón de los antecedentes requeridos para ello y los efectivamente disponibles- la decisión de participar en la instancia voluntaria de la especie.

En este contexto, el acto administrativo impugnado no carece de motivación, por omitir la mención a los esfuerzos realizados por el proveedor para acompañar la información solicitada, por cuanto no corresponde a un factor a considerar en el cumplimiento de la obligación mínima de entrega de antecedentes en la que consintió expresamente, al aceptar someterse al PVC, debiendo haber ponderado dicha imposibilidad con anterioridad al inicio del mismo.

10. Que, en cuanto a la arbitrariedad alegada por el proveedor, en lo referente a que la Resolución impugnada sería arbitraria por cuanto aplica un estándar más exigente a La Polar que a proveedores de otros PVC, agregando que la resolución impugnada es contraria a derecho por cuanto implica un cambio de criterio de la autoridad que no es debidamente razonado en el acto administrativo; cabe señalar que ello no es efectivo, de acuerdo a lo siguiente:





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a) Se debe tener presente que al momento de decidir aperturar o cerrar un Procedimiento Voluntario Colectivo, se consideran los hechos del caso concreto que eventualmente pueden constituir infracciones a la Ley N° 19.496, que serán objeto del procedimiento, esto es, la naturaleza de los incumplimientos, el daño que se busca resarcir a los consumidores, entre otras circunstancias particulares. En consecuencia, lo alegado por el recurrente, no es procedente, ya que no es posible comparar el PVC en comento con el caso aludido por el proveedor en su recurso, ya que corresponden a conductas y afectaciones a los consumidores de diversa naturaleza; a lo que se suma, el hecho que proveedor no aporta antecedentes nuevos y pertinentes que le permitan fundar sus dichos y que lleven a esta autoridad a modificar lo dispuesto en la Resolución recurrida por parte de la Subdirección.
- b) Asimismo, se debe señalar que la decisión adoptada por la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, se encuentra debidamente fundada, y contiene los antecedentes y motivos que llevaron a su adopción, en particular en sus considerandos 9° y siguientes, que en síntesis disponen que la propuesta no cumple con todas las exigencias dispuesta por la legislación, ya que la propuesta del proveedor no contaba con toda la información necesaria para el cálculo adecuado de las compensaciones, ni consideraba un mecanismo expedito y eficiente que posibilite la determinación del universo de consumidores afectados; ello conforme a la finalidad y términos planteados en la resolución de inicio. Lo que llevó a esta Institución en el uso de sus facultades a no continuar con el Procedimiento Voluntario Colectivo, de la especie.

Acorde a lo expuesto, se debe señalar que la decisión adoptada por la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo, se entiende debidamente fundada, ya que contiene los antecedentes que motivaron la adopción de la decisión de no perseverar, y acorde a ello, se dispusiera el término fracasada del PVC, facultad que se ejercio de manera razonada, sin que se advierta una transgresión a legalidad y a los límites de discrecionalidad que detenta el SERNAC.

11. En cuanto a la falta de motivación que adolecería el acto impugnado, por no explicar la supuesta deficiencia de las propuestas presentadas, cabe señalar que, de la sola lectura de la Resolución





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Exenta N° 829, ya singularizada, tal como lo consignan en particular, los considerandos 9° al 11°, la propuesta presentada por el proveedor a la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo en el marco del procedimiento, resultó ser insuficiente para lograr una negociación sostenible en la búsqueda de una solución concreta respecto de los hechos que motivaron el PVC, puesto que ésta no consideró un mecanismo compensatorio expedito y eficiente que posibilitara la determinación del universo de consumidores afectados, es decir, beneficiados en el marco del PVC de marras, ya que debe entenderse que el universo de consumidores no sólo considera a los que reclamaron ante el SERNAC, sino que considera a todos los que se hubieren visto afectados. Lo señalado, además, imposibilitó la evaluación y cálculo de sus respectivas compensaciones.

En este mismo sentido, y siendo indubitada la omisión del proveedor en la presentación de los antecedentes solicitados, es conclusión necesaria, el hecho que la propuesta presentada, no tendría la suficiencia para lograr los objetivos del PVC en los términos establecidos por la decisión que lo dispone, ya que al no disponerse con la totalidad de transacciones involucradas dentro del período informado en el PVC, y otros datos indispensables para el cálculo adecuado de las compensaciones que procedieren, no es posible que dicha propuesta permita la determinación del universo de consumidores afectados, y la determinación del daño sufrido por estos.

En este sentido, lo anterior va en relación directa a la finalidad propia del PVC, cual es, obtener una solución expedita, completa y transparente, que garantice la indemnidad de cada consumidor afectado, para lo cual, el artículo 54 M de la Ley N° 19.496, establece que durante el procedimiento, el Servicio puede requerir antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del PVC, señalando especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores.

12. Que, respecto de impugnación realizada y descrita en el considerando 6 letra d) del presente instrumento, cabe señalar, que los argumentos esgrimidos en el recurso, no contienen los elementos necesarios y suficientes que permitan a este Servicio Público desvirtuar lo resuelto en el acto impugnado. Al respecto, este Servicio, al momento de disponer el PVC mediante la Resolución Exenta N° 271, de SERNAC, antes aludida, comunicó el objeto del mismo, el periodo involucrado y la información





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

requerida para el logro de su objetivo; luego, solicitó y manifestó oportunamente y de forma reiterada al proveedor, la relevancia que reviste la entrega de una información íntegra, en virtud de los requerimientos de información que se realizan en el marco de un PVC, en virtud del artículo 54 M de la Ley N° 19.496, particularmente, por cuanto aquélla permitiría a este Servicio Público poder determinar el monto de las compensaciones y poder así, cumplir con uno de los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P de la misma ley, sin que el proveedor manifiestará su voluntad de no perseverar en el procedimiento, en conformidad al artículo 54 K del mismo cuerpo legal.

A mayor abundamiento, cabe considerar que toda la información requerida y exigida por parte de este Servicio, es de aquélla que debía obrar en poder del proveedor en atención al deber de profesionalidad que se deriva de la habitualidad de su giro comercial¹, - esencial dentro del comercio y más aún del comercio electrónico - y que su representada no puede ni debe desconocer, y menos aún, poner de cargo de los consumidores la entrega de la misma en una eventual implementación, todo lo cual, fue considerado para efectos de la ejecución de la facultad de no perseverar.

Con todo, la facultad de no perseverar, tal como ya se ha mencionado, está dentro de las atribuciones discrecionales entregadas por la Ley N° 19.496 al Servicio Nacional del Consumidor, a fin a velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, particularmente, en lo que guarda relación con la finalidad del PVC, dispuesta en las normas referidas en el presente considerando.

13. Que, en consecuencia el acto administrativo impugnado se ajustó a lo establecido en la ley y ha sido dictado conforme a derecho. En esta materia, se ha obrado sometiendo este Servicio su actuar al ámbito de sus competencias, respetando los procedimientos y formalidades previstas por la normativa aplicable al caso, en el sentido de los artículos 6 y 7 de la Constitución, a la Ley N° 18.575, en conformidad a las atribuciones legales otorgadas por la Ley N° 19.496 y, de manera supletoria, a la Ley N° 19.880. En virtud de lo señalado, debe afirmarse que el acto administrativo sobre el que recae el recurso de reposición de estos autos, no merece reproche de ninguna clase.

¹ Deber que, encuentra su fundamento en las normas de protección al consumidor, particularmente, la asimetría de información existente en una relación de consumo.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

14. Que, conforme lo razonado en este acto administrativo, ninguna de las alegaciones y argumentos del recurrente de autos logró acreditar en su arbitrio que el acto recurrido adoleciese de algún defecto que deba ser reparado por esta vía de impugnación. Por ello, el recurso debe ser rechazado en todas sus partes.

RESUELVO:

1° RECHÁZASE, en todas sus partes, el recurso de reposición interpuesto por Empresas La Polar S.A., con fecha 6 de octubre de 2022, deducido en contra de la Resolución Exenta N° 829, de fecha 28 septiembre de 2022, conforme lo analizado en esta resolución y lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

2° NOTIFÍQUESE la presente Resolución Exenta al recurrente mediante correo electrónico a la dirección registrada ante este Servicio, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Andrés
Eugenio
Herrera
Troncoso

Firmado
digitalmente por
Andrés Eugenio
Herrera Troncoso
Fecha: 2023.03.27
19:06:58 -03'00'

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CPM/GHS/IVT

Distribución: Gabinete, SDPVC, FA, Oficina de Partes.

