

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 6 seis

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 1º Juzgado de Letras de San Bernardo
CAUSA ROL : V-33-2023
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

San Bernardo, veintiocho de Abril de dos mil veintitrés

VISTOS:

Que con fecha 27 de marzo de 2023, folio 1, comparece **ALFREDO CALVO CARVAJAL**, abogado, cédula de identidad N°15.829.522-9, en representación convencional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante el "SERNAC"), ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N°1336, piso 3, comuna y ciudad de Santiago, quién presenta de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la LPDC, la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°0172, de fecha 09 de marzo de 2023.

Funda su solicitud en que la Ley N°21.081, modificatoria de la Ley 19.496, que entró en vigencia el 14 de marzo del 2019, incorporó un nuevo Párrafo 4° a su Título IV, denominado "Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores", (en adelante e indistintamente "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC"), el que, conforme al inciso 1° del artículo 54 H del citado cuerpo legal, "tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores."

Refiere que el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor SALCOBRAND S.A. por Resolución Exenta N°793, de fecha 12 de septiembre de 2022, luego de advertir que, con ocasión de las compras realizadas a través de la página web del proveedor, se vio afectado un colectivo de consumidores, por las siguientes circunstancias: a) retardo en la entrega de productos; b) cancelación de compra por retardo en la entrega o por falta de stock; y c) retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores como consecuencia de la cancelación de la compra o de la falta de stock.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HNKHXEBLYXZ

«RIT»

Foja: 1

En cuanto al acuerdo alcanzado entre el SERNAC y SALCOBRAND S.A., Consumidores beneficiados por el acuerdo, se arribó a un acuerdo con el proveedor, el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N°172, de fecha 9 de marzo de 2023 que se acompaña, agregando que este acuerdo (en adelante e indistintamente el "Acuerdo") considera todas las transacciones de los consumidores beneficiados por el mismo y que fueron realizadas en el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2020 y el 12 de septiembre de 2022, ambas fechas inclusive.

Respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 54 P de la LPDC, indica que el referido Acuerdo fue alcanzado una vez que SERNAC verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, disposición el cual transcribe

En efecto, el acuerdo alcanzado en la Resolución Exenta N° 172, de fecha 09 de marzo de 2023, satisface cada uno de los requisitos ya señalados, en la forma que se detallará a continuación, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 54 Q para que se apruebe y, de esta forma, produzca efecto erga omnes.

1. En cuanto al cese de la conducta.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 54 P, N° 1 de la Ley N°19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, esta materia es tratada en extenso en la página 3 de la Resolución Exenta N°172, de fecha 09 de marzo de 2023.

2. En cuanto a las compensaciones, devoluciones o indemnizaciones.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 2 de la Ley N°19.496, que establece que los términos del Acuerdo deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda", refiere que los términos del acuerdo sobre este punto están contenidos en las



«RIT»

Foja: 1

páginas 3 a 8 de la Resolución Exenta N°172, de fecha 09 de marzo de 2023.

3. De la proporcionalidad de la solución ofrecida.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la Ley N°19.496, que establece que los términos del Acuerdo deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos", indica que este asunto es tratado en las páginas 8 a 10 del Acuerdo, contenido en la Resolución Exenta N°172.

4. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el Acuerdo, además, deberá contener: "4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.", y este tema se resuelve en los términos contenidos en las páginas 10 y 12 de la Resolución Exenta N°172.

5. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el Acuerdo, además, deberá contener: "5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.", señala que la acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero y a su costo. Los detalles sobre el contenido y la estructura de la auditoría se encuentran en las páginas 15 y 18 de la Resolución Exenta N°172.

En cuanto a la naturaleza de esta solicitud y su procedimiento, agrega que el procedimiento voluntario colectivo "tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.", conforme al inciso 1° del artículo 54 H de la



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HNKHXEBLYXZ

«RIT»

Foja: 1

LPDC, por lo que la solicitud de aprobación judicial se enmarca dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el SERNAC y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial establecido por los artículos 54 H y siguientes de la Ley N°19.496.

Manifiesta que el artículo 54 Q inciso primero de la LPC establece expresamente que para que el acuerdo "produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil", la ley prevé la intervención del juez para un objeto muy específico, que es dotar de efecto erga omnes al acuerdo, mas no promover contienda alguna. Esto implica que no es procedente que terceros ajenos al procedimiento voluntario colectivo puedan intervenir en este procedimiento judicial.

Así las cosas, en el evento que el acuerdo no satisfaga los intereses de los consumidores, la LPDC establece una serie de alternativas no contenciosas que no afectan el trámite del PVC ni del procedimiento de aprobación judicial:

a) Durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes.

b) Asimismo, cualquiera de los indicados en la letra precedente, podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a su publicación en el sitio web del Servicio.

c) El inciso penúltimo del artículo 54 Q permite que los "consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial".

Refiere que esto permite cautelar el legítimo ejercicio de sus derechos individuales en contra del proveedor. Esta



«RIT»

Foja: 1

reserva sólo es posible realizarla dentro del plazo de 30 días siguientes a la publicación de un extracto de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo, publicaciones que se deberán efectuar a más tardar dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba.

Acerca del pronunciamiento del tribunal que conoce la solicitud, argumenta que de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del artículo 54 Q de la LPDC, "el tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente", es decir, los requisitos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P de la LPDC, los cuales están íntegramente satisfechos. Esto es de suma importancia, ya que, como lo señaló la misma Corte Suprema en su informe al proyecto de ley 23-2017 (que se convertiría posteriormente en la ley 21.081), de fecha 16 de agosto de 2017, "la revisión que debe efectuar el juez [al acuerdo] es un análisis meramente formal, en tanto sólo deberá indagar si el acuerdo cumple o no con presentar dichos aspectos mínimos, sin efectuar calificación mayor".

Señala que en caso que el acuerdo no cumpla con los requisitos legales mínimos, "[e]l Tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo", esto implica que el único mecanismo de impugnación contemplado dentro de esta solicitud es el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

En cuanto al Juez competente para la aprobación del acuerdo, Conforme lo dispone el inciso primero del artículo 54 Q de la LPDC, "para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efectos erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor". En razón de lo anterior, y teniendo presente que el domicilio de SALCOBRAND S.A. se encuentra ubicado en Avenida General Velásquez N°9981, comuna de San Bernardo, Región Metropolitana, el tribunal es competente para conocer sobre este acuerdo.



«RIT»

Foja: 1

En mérito de lo expuesto y citas legales que enuncia, pide tener por aprobado el acuerdo alcanzado entre el proveedor Salcobrand S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N°172, de fecha 09 de marzo de 2023, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

Que con fecha 27 de abril de 2023, folio 7, encontrándose la causa en estado, se traen los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que con fecha 27 de marzo de 2023, folio 1, comparece **ALFREDO CALVO CARVAJAL**, abogado, cédula de identidad N°15.829.522-9, en representación convencional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante el "SERNAC"), quién presenta de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la LPDC, la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°0172, de fecha 09 de marzo de 2023.

SEGUNDO: Que conjuntamente con su solicitud, el solicitante acompaña la Resolución Exenta N°172, de fecha 09 de marzo de 2023, resolución que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre el proveedor Salcobrand S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, aperturado por resolución exenta N°793/ 2022.

TERCERO: Que el presente procedimiento voluntario está destinado a la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo 4° del Título IV de la Ley N°19.496, es decir, 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.

CUARTO: Que para que el acuerdo sub lite produzca efectos erga omnes, el que debe estar contenido en la resolución a que se refiere el artículo 54 P de la Ley N°19.496, debe ser aprobado por el Juez de letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor, y en autos, se señala que el domicilio de SALCOBRAND S.A. se encuentra



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HNKHXEBLYXZ

«RIT»

Foja: 1

ubicado en Avenida General Velásquez N°9981, comuna de San Bernardo, Región Metropolitana. Asimismo, el acuerdo sólo puede ser rechazado su efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso según del citado artículo 54 P.

QUINTO: Que del análisis tanto de la normativa ya citada en este fallo, como del contenido del acuerdo establecido en la resolución administrativa individualizada en el motivo segundo, esta es, la Resolución Exenta N°172, de fecha 09 de marzo de 2023, emitida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre este organismo y SALCOBRAND S.A.; el cual, analizado conforme lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, es posible afirmar que el acuerdo sometido a conocimiento de esta magistratura cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, por cuanto de su lectura se advierte que entre sus capítulos se hace expresa referencia a: i) el cese de la conducta; ii) de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados; iii) La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; iv) la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados; y v) la acreditación de la implementación del acuerdo.

Y, visto, además lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y el párrafo 4 del Título IV de la Ley N°19.496, **SE RESUELVE:**

I.- Que **SE APRUEBA** el acuerdo alcanzado entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC)** y **SALCOBRAND S.A.**, contenido en la Resolución Exenta N°172, de fecha 09 de marzo de 2023, el cual cumple cabalmente con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, y, en consecuencia, produce efectos erga omnes;



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HNKHXEBLYXZ

«RIT»

Foja: 1

II.- Que una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

Regístrese, notifíquese, y archívense los antecedentes en su oportunidad.

Rol N°V-33-2023

DECRETADO POR DON SERGIO RAUL VIAL LOPEZ, JUEZ TITULAR

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **San Bernardo, veintiocho de Abril de dos mil veintitrés**



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: HNKHXEBLYXZ