



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0026

SANTIAGO, 13 ENE 2023

**PONE TÉRMINO POR FRACASADO A
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y NOIX
DREAMERS SpA., APERTURADO
CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N°
1063/2022.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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; 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 Exento N° 91 del 14 de octubre de 2022, en trámite, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° - Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC"), es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2° - Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos en conformidad a la normativa que los regula, se rigen por distintos principios, a saber: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso.

3° - Que, **Noix Dreamers SpA**, en adelante también, "**el proveedor**", **Rol Único Tributario N° 77.614.955-1**, representado legalmente por **don GONZALO GARCÍA CANDIA**, con domicilio en **Avenida Providencia N° 1939, oficina 31 B, comuna de Providencia, Región Metropolitana**, mediante presentación de fecha **7 de diciembre de 2022**, acreditó poder de representación y solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con ocasión de la suspensión de la 15° edición del evento musical denominado "**Music Bank**" ocurrida el pasado 12 de noviembre de 2022, en el estadio Monumental de Santiago de Chile.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4° - Que, en virtud del análisis realizado por esta Subdirección en relación a los hechos expuestos en la presentación del proveedor como asimismo, de otros antecedentes que obran en poder de este Servicio Público, con fecha **14 de diciembre de 2022** se dictó la **Resolución Exenta N° 1063**, la cual, dispuso la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, a fin de solucionar a través de la mencionada herramienta de protección, los eventuales incumplimientos en que habría incurrido el proveedor, en conformidad a los hechos y derechos expuestos en la citada Resolución.

5° - Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, manifestó oportunamente y, por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

6° - Que, con fecha **21 de diciembre del 2022**, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante también, el SERNAC) y **NOIX DREAMERS SpA**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 (en adelante también, LDPC), asistiendo apoderado del proveedor, con facultades para transigir.

7° - Que, en audiencia citada en el considerando precedente, **Noix Dreamers SpA.**, se comprometió con esta Subdirección, a presentar con fecha 28 de diciembre de 2022, una propuesta de solución en relación a los hechos materia del PVC lo que, en virtud de diversas solicitudes de reprogramación de audiencias, terminó ocurriendo de manera verbal, en audiencia evacuada con fecha 11 de enero, y por escrito, con fecha 12 de enero, todo del año en curso.

8° - Que, en este orden de ideas, cabe indicar que, la solicitud de una propuesta de solución por parte de esta Subdirección, fue primeramente requerida al proveedor a través de la Resolución Exenta N° 1063 del 14 de diciembre del 2022 la que, en su considerando N° 14° indicaba: **"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 (...)"** y, posteriormente, en audiencia realizada el día 21 de diciembre de 2022 y también, mediante correo electrónico de fecha 4 de enero del año en curso.

9° - Que, la facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo, se encuentra consagrada en el artículo 54 K de la ley N° 19.496 y, en el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante también, el Reglamento).

El citado artículo 54 K, inciso segundo, de la LDPC dispone:

"(...) Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.” (énfasis agregado).

Por su parte, el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento dispone:

Artículo 16.- Término del procedimiento.

El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:

2. Término fracasado: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada.

10° - Que, por los motivos que se señalarán en lo sucesivo y, que se traducen en el alejamiento de posiciones entre esta repartición pública y el proveedor, el SERNAC ejercerá su facultad de no perseverar en este Procedimiento Voluntario Colectivo. Ello, por cuanto, esta Subdirección solicitó reiteradamente a **Noix Dreamers SpA**, la presentación de una propuesta de solución que debía contemplar los elementos mínimos requeridos para llegar a un Acuerdo en los términos del artículo 54 P de la LPDC, esto es, el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda; una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos como asimismo, 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. Todo esto, como manifestación de uno de los principios que fundan los PVC como es, el de indemnidad del consumidor relacionado por cierto, con el derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores y, que se encuentra expresamente consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra e) de la LPDC y en el artículo 1° N° 1 del Reglamento esto es, el derecho a la reparación e indemnización.

11° - Que, sin perjuicio de que **Noix Dreamers SpA**, presentó a esta Subdirección una propuesta de solución, ésta resultó ser insuficiente para efectos de avanzar en una negociación sostenible en la búsqueda de una solución concreta relacionada con los hechos materias del PVC, por cuanto aquella, en términos generales, no considera un mecanismo compensatorio suficiente, completo, expedito y eficiente que posibilite una compensación adecuada a los consumidores afectados por los hechos que dieron lugar al inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

12° - Que, en este orden de ideas y, pese a los reiterados esfuerzos desplegados por esta Agencia Pública, el administrado incumbente, hasta la fecha, no ha puesto a disposición del proceso una propuesta de solución que permita dar por cumplido los elementos mínimos para avanzar en aras de un eventual Acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC y, los derechos de los cuales son los consumidores titulares.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

13° - Que, todo lo anterior impide la continuación de la sustanciación del procedimiento conforme a un recto ejercicio de la función pública del SERNAC y, por tanto, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de los consumidores y, adicionalmente, resguardando, la integración de los principios propios del procedimiento en cuestión los que, dicho sea de paso, se encuentran, expresamente consagrados en el artículo 54 H de la ley N° 19.496.

14° - Que, así también, al ser un deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento y, obliga a este Servicio a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y, de esa manera dar cumplimiento a la función pública encomendada, motivo por el cual, este Servicio, tal como se indicó en el considerando N° 10 del presente acto administrativo, ejercerá su derecho a no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, circunstancia que se certificará en lo resolutive, máxime en consideración a que, en la especie se cumplen los presupuestos exigidos por el legislador para ello, a saber:

- a) Que se trate de un Procedimiento Voluntario Colectivo sin resolución de término;
- b) Es una facultad que puede ser ejercida en cualquier momento de la tramitación del mencionado procedimiento administrativo;
- c) Sea quien fuere el que ejerza dicha facultad, proveedor o el SERNAC, tal circunstancia debe ser certificada por este último, en el acto respectivo;
- d) Si es el SERNAC quien ejerce la facultad, debe fundar su decisión de no perseverar en el procedimiento;
- e) Que, la naturaleza del término del PVC sea por la causal de fracasado.

15° - Que, por todo lo señalado en los considerandos precedentes,

RESUELVO:

1. DECLÁRESE EL TÉRMINO FRACASADO

del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 1063**, de fecha **14 de diciembre de 2022**, con el proveedor **Noix Dreamers SpA.**, **Rol Único Tributario N° 77.614.955-1**, representado legalmente por **don GONZALO GARCÍA CANDIA**, con domicilio en **Avenida Providencia N° 1939, oficina 31 B, comuna de Providencia, Región Metropolitana**, circunstancia que, conjuntamente con la facultad de no perseverar expresada en el considerando N° 10 del presente acto administrativo, se certifican en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, del artículo 16 N° 2 letra b) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores .



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 por correo electrónico al proveedor, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



CNA/cca

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos
- Subdepartamento de Investigación Económica
- Oficina de Partes

