

**NOMENCLATURA** : 1. [40]Sentencia  
**JUZGADO** : 13° Juzgado Civil de Santiago  
**CAUSA ROL** : V-247-2023  
**CARATULADO** : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

**Santiago, veintinueve de Diciembre de dos mil veintitrés**

**Vistos:**

**A folio 1**, con fecha 6 de septiembre de 2023, comparece en autos Carolina Paz Norambuena Arizábalos, abogada, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor ( “SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, quien de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor, viene en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 531 del 14 de agosto de 2023**, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

**A folio 8**, con fecha 6 de noviembre de 2023, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

**Primero:** Que, a folio 1, con fecha 6 de septiembre de 2023, comparece en autos Carolina Paz Norambuena Arizábalos, abogada, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor ( “SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, quien de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor, viene en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 531 del 14 de agosto de 2023**, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, exponiendo que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su Párrafo 4° Título IV, consagra el denominado “*Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*”, el que por su parte, y conforme al inciso primero 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*”.

Señalan que en el marco de esta normativa, SERNAC inició un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente “Procedimiento Voluntario Colectivo”



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

Código: XXJQXKVBFCX

o “PVC”) con el proveedor **Liberty Compañía De Seguros Generales S.A.**, mediante la dictación de la Resolución Exenta N° 72 del 27 de enero de 2023.

Al efecto, agrega que el Servicio detectó ciertas irregularidades respecto del proveedor Liberty, en el cumplimiento de la obligación de entregar los dispositivos GPS a los consumidores, en la forma y oportunidad que mandata el artículo 4° de la Ley N° 21.170 (conocida también como “Ley Anti Portonazo”), el cual, dispone que: *“En la contratación de pólizas de seguro para vehículos motorizados, las aseguradoras incluirán, sin cobro adicional, la entrega de dispositivos GPS, los que serán instalados y activados exclusivamente por el propietario del vehículo”* y, adicionalmente, otras conductas que decían relación con: el retardo en la entrega de los dispositivos GPS y la falta de información veraz y oportuna respecto del derecho que les asiste a los consumidores relativo a recibir el dispositivo GPS en los términos que dispone la norma citada; al tenor de la citada Resolución Exenta N° 72 de 2023, en virtud de la cual, se dio inicio al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

**En cuanto al acuerdo arribado entre Liberty y SERNAC:**

Sostiene que en el contexto del referido Procedimiento Voluntario Colectivo, se arribó a un acuerdo con el proveedor, el cual, se encuentra contenido en la **Resolución Exenta N° 531 del 14 de agosto de 2023.**

Así las cosas, dicho acuerdo, beneficiará a los clientes y exclientes de Liberty que, habiendo contratado o renovado una póliza de seguro para vehículos motorizados nuevos y/o usados, no hayan recibido un dispositivo GPS o lo hayan recibido con retardo en el periodo que va entre la fecha de entrada en vigencia de la Ley N° 21.170, esto es, desde el 26 de julio de 2019 y hasta el 1 de diciembre de 2022, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° de la normativa citada.

**En cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 54 P de la Ley N° 19.496:**

Añade 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, que señala: *“En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*

*La resolución señalada en el inciso anterior 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.*

2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.*



3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

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.

5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.”

Precisa que el acuerdo contenido en el considerando N° 8 de la **Resolución Exenta N° 531 del 14 de agosto de 2023**, satisface cada uno de los requisitos previamente señalados, en la forma que se detallará a continuación, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 54 Q a fin de que se apruebe y, de esta forma, produzca efecto *erga omnes*:

**1. En cuanto al cese de la conducta:** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 1 de la LPDC, la materia se encuentra tratada en el **numeral II del considerando N° 8 citado**, denominado “*Del cese de la conducta*”, específicamente, entre las **páginas 3 y 5**, ambas inclusive.

**2. En cuanto a las compensaciones, devoluciones o indemnizaciones:** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 1 de la LPDC, la materia se encuentra tratada en el **numeral III del considerando N° 8 citado**, denominado “*Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados*”, entre las **páginas 5 y 9**, ambas inclusive.

**3. De la proporcionalidad de la solución ofrecida:** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la LPDC, la materia se encuentra tratada en el **numeral IV del considerando N° 8 citado**, denominado “*La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos*”, entre las **páginas 9 y 11**, ambas inclusive.

**4. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo:** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 4 de la LPDC, la materia se encuentra tratada en el **numeral V del considerando N° 8 citado**, denominado



“De la forma en que se harán efectivos términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados”, entre las **páginas 11 y 13**, ambas inclusive.

**5. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo:** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 5 de la LPDC, la presente materia se encuentra tratada en el **numeral VIII del considerando N° 8 citado**, denominado “*De la acreditación de la implementación del Acuerdo*”, específicamente, entre las **páginas 16 y 20**, ambas inclusive.

**En cuanto a la naturaleza de esta solicitud y su procedimiento:**

Indica que conforme establece el inciso primero del artículo 54 H de la LPDC, 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*”.

En ese orden de ideas, 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 LPDC.

Así, el artículo 54 Q inciso primero de la LPDC, establece expresamente que para que el acuerdo “*produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor*”. Lo anterior, S.S., permite visualizar la naturaleza no contenciosa del procedimiento de autos y, consecuentemente, que el conocimiento y resolución del tribunal en la materia, debe tener por objeto el dotar de efecto *erga omnes* al acuerdo mas no, promover contienda alguna. Lo expuesto implica también, 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) Conforme establece el artículo 54 N de la LPDC, 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, de acuerdo a como también señala la norma precitada, 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) Por su parte, el inciso penúltimo del artículo 54 Q de la LPDC 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”*** (destacado y subrayado nuestro). Esto permite cautelar el legítimo ejercicio de sus derechos individuales en contra del proveedor. Esta 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.

En este contexto, 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 LPDC. Por todo lo anterior, previas citas legales, solicitan se tenga por aprobado el acuerdo alcanzado entre, el proveedor **Liberty Compañía de Seguros Generales S.A.** y el **Servicio Nacional del Consumidor**, contenido en la **Resolución Exenta N° 531 del 14 de agosto 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*.

**Segundo:** Que a fin de acreditar sus alegaciones, el solicitante acompañó copia de la Resolución Exenta N° 531 del 14 de agosto de 2023, que contiene el acuerdo suscrito entre Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor.

**Tercero:** Que, el párrafo cuarto del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su párrafo 4°, denominado *“Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”*, del cual se señala, en el artículo 54 H: *“El procedimiento a que se refiere este párrafo 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. (...)”*. Luego, el artículo 54 P de la misma norma legal, establece que *“En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*

*La resolución señalada en el inciso anterior 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.*



2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.*

3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*

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.*

5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor (...)*”.

Finalmente, el artículo 54 Q dispone que “*Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. 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 (...)*”.

**Cuarto:** Que, del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 531 del 14 de agosto de 2023, y analizado de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, es posible afirmar que este acuerdo cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, en cuanto es posible apreciar que sus capítulos se refieren 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 el proveedor efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados y v) la acreditación de la implementación del acuerdo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se declara que:

- I. **Se aprueba** el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., contenido en Resolución Exenta N° **531 del 14 de agosto de 2023**, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes;



- II. **Publíquese** un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496;
- III. La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Rol N° V-247-2023.-**

Pronunciada por **Daniel Platt Astorga**, Juez Suplente del Décimo Tercer Juzgado Civil de Santiago.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintinueve de Diciembre de dos mil veintitrés**



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

Código: XXJQXKVBFCX