

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESUELVE RECURSO DE
REPOSICIÓN Y RECURSO
JERÁRQUICO EN SUBSIDIO,
INTERPUESTO POR LA
CORPORACIÓN NACIONAL DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS DE
CHILE, EN CONTRA DE LA
RESOLUCIÓN EXENTA N° 273, DE
2024, QUE APERTURÓ EL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y
ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**

VISTOS:

Las disposiciones contenidas en el D.F.L. 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 D.F.L. 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; el Decreto Supremo N° 56, de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Resolución Exenta N° 357, de 2023, del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 273, de 2024, que aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo entre el SERNAC y ENEL Distribución Chile S.A.; la Resolución Exenta N° 183, de 2024, de SERNAC, que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062, de 2022, de SERNAC; el Decreto Supremo N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República y,



CONSIDERANDO:

1. Que, ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. (en adelante e indistintamente "ENEL"), mediante presentación formulada el 9 de mayo de 2024, solicitó a este Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente "SERNAC") la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante e indistintamente "PVC"), conforme con lo dispuesto en los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante e indistintamente "Ley N° 19.496" o "LPDC").

2. Que, teniendo ello presente y habiéndolo hecho un análisis de la antedicha solicitud y de los antecedentes disponibles de la situación que afectaba a ENEL, este Servicio, conforme con lo dispuesto en la Ley N° 19.496 y a las facultades delegadas en el/la Subdirector/a de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, establecidas en la Resolución Exenta N° 183, de 2024, de SERNAC, dispuso iniciar un PVC para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores con el citado proveedor, lo que materializó por medio de la Resolución Exenta N° 273, de 10 de mayo de 2024, fundado en "*(...) los hechos de público y notorio conocimiento que ocurrieron a partir del mediodía del pasado 7 de mayo del año en curso, en virtud de los cuales, resultaron afectados sus clientes, por las diversas fallas, cortocircuitos y cortes de líneas eléctricas, entre otras situaciones (...) afectó la zona de concesión de mi representada, la cual abarca 33 comunas de la Región Metropolitana (...)*" "*(...) se vieron afectados, en su momento más álgido, un total aproximadamente 187.000 clientes (...)*".

3. Que, acto seguido, la resolución citada en el considerando precedente -Resolución Exenta N° 273, de 10 de mayo de 2024, que aperturó el referido PVC- fue notificada a ENEL el 10 de mayo de 2024, proveedor que manifestó formalmente, y con la misma fecha, su aceptación para participar en dicho procedimiento, en conformidad con lo establecido en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, informando ENEL, junto con su aceptación, que "*no ha sido notificada de acciones colectivas, conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496*". Asimismo, con igual fecha, el SERNAC dio cumplimiento a lo establecido en el mismo artículo 54 K del citado cuerpo legal, informando en su sitio web la aceptación del proveedor de someterse al PVC ya indicado.



4. Que, posteriormente, con fecha 13 de mayo del 2024, este Servicio recibió un correo electrónico del asesor legal de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores (en adelante e indistintamente "CONADECUS"), mediante el cual informó que, con fecha 9 de mayo de 2024, dicha Asociación de Consumidores había ejercido de acciones colectivas en contra de ENEL, como también de la Compañía General de Electricidad S.A. (en adelante e indistintamente "CGE"), por los cortes de suministro eléctrico ocurridos desde el día 7 de mayo de 2024, adjuntando en la misma, copia de la demanda presentada y el certificado de envío de causa emitido por la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial.

5. Que, a su vez, la propia CONADECUS, con fecha 14 de mayo del 2024, ingresó a este Servicio sendas presentaciones, una de ellas, dirigida al Ministro de Economía, Fomento y Turismo y, la segunda, al Director del Servicio Nacional del Consumidor, sosteniendo, en ambas, que con fecha 9 de mayo de 2024 había hecho ejercicio de acciones colectivas en contra de ENEL y en contra de CGE, e informando que el conocimiento de dichas acciones había quedado radicado ante el 16° Juzgado Civil de Santiago, en causa rol C-8278-2024, haciendo presente, además, lo dispuesto en el artículo 54 H inciso cuarto de la LPDC, y, solicitando "(...) *disponer por las vías legales y administrativas pertinentes, que se deje sin efecto la Resolución Exenta N° 273 de mayo de 2024 (...), por la que dispuso el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el proveedor Enel Distribución Chile S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor*".

6. Que, a su vez, con fecha 15 de mayo del 2024, CONADECUS, mediante correo electrónico, interpuso un recurso de reposición administrativa y, en subsidio, recurso jerárquico en contra de la citada Resolución Exenta N° 273, de 2024, de SERNAC, que dispuso iniciar el mencionado PVC, solicitando acogerlo a tramitación en todas sus partes, pidiendo la modificación de la resolución impugnada en los términos que allí indicó y, en subsidio, que se modifique, reemplace o deje sin efecto el acto impugnado, total o parcialmente, conforme al artículo 59, inciso final de la Ley N° 19.880, para dejar sin efecto el PVC iniciado por SERNAC mediante la Resolución Exenta N° 273, de 10 de mayo de 2024.

7. Que, en lo medular, CONADECUS fundamentó su pretensión señalando que interpuso acciones colectivas en contra de ENEL con fecha 9 de mayo de 2024, de conformidad con los artículos 5°, 8° y siguientes, 50 y siguientes, de la Ley N° 19.496, basado principalmente "[en] la interrupción intempestiva, sin programación ni aviso previo, del servicio de utilidad pública de distribución de energías eléctrica, la prestación defectuosa de este servicio al brindarlo con intermitencias y la falta de comunicación a los consumidores afectados, a raíz del sistema frontal ocurrido desde el 7 de mayo de 2024 y que afectó a diversas regiones de nuestro país (...)".



8. Que, la recurrente aduce que las acciones colectivas interpuestas, fueron anunciadas y difundidas los días 9 y 10 de mayo, del presente año, por distintos medios de comunicación televisivos y escritos. Prosigue señalando que las acciones colectivas en comento fueron comunicadas a la Subdirectora (S) de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, a través de correo electrónico de 13 de mayo de 2024. Asimismo, agrega que informó de lo anterior al Director Nacional de SERNAC y al Ministro de Economía, Fomento y Turismo, a través cartas ingresadas por oficina de partes el día 14 de mayo de 2024.

9. Que, a continuación, indica la recurrente que, con fecha 10 de mayo de 2024, el SERNAC dictó la Resolución Exenta N° 273, por la cual dispuso el inicio del PVC con ENEL, por los mismos hechos en que se funda la demanda colectiva interpuesta por CONADECUS. Al respecto, la recurrente sostiene que es improcedente iniciar un PVC cuando se ejercieron acciones colectivas, mientras estas se encuentran en curso. Sobre el particular señala que “(...) *habiéndose ejercido acciones colectivas en contra de un proveedor, el SERNAC debe, ante todo inhibirse de iniciar una PVC y, en caso de iniciarlo, decidir no perseverar, lo que puede hacerlo en cualquier momento conforme al artículo 54 K inciso segundo de la LPC*”.

10. Que, al parecer de la recurrente, en consecuencia, “(i) *El SERNAC tiene prohibido iniciar un PVC con un proveedor cuando se han ejercido acciones colectivas en su contra, por unos mismos hechos y mientras se encuentren pendientes; (ii) ejercidas las acciones colectivas, el SERNAC debe inhibirse de iniciar un PVC con un proveedor y, de hacerlo indebidamente, debe decidir no perseverara en el mismo; y, (iii) El SERNAC cuenta con facultades para que, de oficio, invalide o revise los actos dictados en contravención a la LPC. Asimismo: (iv) Los interesados cuentan con el derecho para impugnar los actos administrativos dictados por el SERNAC (...)*”.



11. Que, por otra parte, la recurrente argumenta que el ejercicio de las acciones colectivas se efectúa a través de la presentación de la demanda, toda vez que ésta constituye el acto por el que se ejerce la acción y se somete al conocimiento del tribunal la resolución de un determinado litigio. Además, arguye, que lo expuesto emana, no sólo del texto de la LPC, sino que también de la historia fidedigna de su establecimiento, que en múltiples pasajes de la Ley N° 21.081, que modificó a la LPC, se afirmó expresamente que el SERNAC estaba impedido de iniciar un PVC una vez presentada demanda por una asociación de consumidores. Finalmente, la recurrente concluye que *"la prohibición del SERNAC de iniciar un PVC con un proveedor surge desde el momento en que se presenta una demanda colectiva en contra del proveedor, pues es a través de este acto jurídico procesal que se ejercen las acciones colectivas en su contra (...)"*, por lo que a su parecer conforme al artículo 54 H de la LPC, no era procedente que el SERNAC diera inicio a un PVC con ENEL.

12. Que, además la recurrente argumenta la legitimación activa de CONADECUS para interponer el recurso de reposición administrativa, junto con el recurso jerárquico subsidiario. En efecto, la recurrente alude a la aplicación supletoria de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N° 19.880, aunque sin precisar el literal de dicha norma en que basa su pretensión, y argumentando que CONADECUS es un sujeto interesado, ya que es una Asociación de Consumidores, que ha ejercido acorde a su legitimación activa acciones contra ENEL, por los mismo hechos en que se funda la resolución que impugna. Luego, agrega que *"la decisión que se adopte en este procedimiento podría afectar los derechos e intereses de todos los consumidores que han sido debidamente representados por CONADECUS, y que han ejercido acciones colectivas en contra de Enel con anterioridad al inicio del PVC"*. Acto seguido, sostiene que el recurso de reposición administrativa se interpone ante el mismo órgano que dictó la resolución, por un *"interesado"*, incluso si éste no ha intervenido en su iniciación.

13. Que, en tal sentido, solicita incorporar en los considerandos de la resolución impugnada la circunstancia de que CONADECUS *"(...) ha ejercido acciones colectivas en contra de Enel Distribución Chile S.A, con fecha 9 de mayo de 2024"*, requiriendo, también, dejar sin efecto el inicio del PVC, por haberse ejercido acciones colectivas en su contra que se encuentran pendientes, conforme al citado artículo 54 H de la LPDC. En subsidio, solicita que se modifique, reemplace o deje sin efecto el acto impugnado, total o parcialmente, conforme al artículo 59 inciso final de la Ley N° 19.880, para que se deje sin efecto el procedimiento voluntario colectivo iniciado el 10 de mayo de 2024, por existir acciones colectivas pendientes ejercidas por CONADECUS, en contra de ENEL, radicadas ante el 16° Juzgado Civil de Santiago, en causa Rol C-8278-2024.



14. Que, previo a pronunciarse y resolver las alegaciones formuladas por la recurrente, se debe precisar que la Resolución Exenta N° 273, de 10 de mayo de 2024, en cuya virtud SERNAC aperturó el ya referido PVC, previa solicitud de ENEL, fue dictada por este Servicio, ajustando su actuar plenamente al ámbito de sus atribuciones, otorgadas por la Ley N° 19.496 y, en lo pertinente, conforme al carácter supletorio de la Ley N° 19.880, gozando dicho acto, por tanto, de competencia técnica y legal, presunción de legalidad, imperio y exigibilidad frente a sus destinatarios. Ello, principalmente teniendo presente lo dispuesto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y el artículo 7° del Reglamento del PVC, conforme a los cuales el PVC se iniciará por resolución de este Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor -como ocurrió en la especie-, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, debiendo ser notificada al proveedor involucrado, todo lo cual fue observado en el presente caso.

15. Que, precisado lo anterior, en cuanto a lo sostenido por la recurrente en cuanto a la información que fuere difundida a través de medios de comunicación social en relación con la interposición, por parte de CONADECUS, de la demanda colectiva en contra de ENEL y CGE, así como la posterior comunicación que la propia recurrente efectuó a este Servicio, las que, a su juicio, llevarían necesariamente a concluir que se ha tenido conocimiento del hecho de haberse deducido, resulta procedente establecer, primeramente, que la citada Resolución Exenta N° 273, de 2024, de este origen, que aperturó el PVC en asunto, fue debidamente notificada al proveedor, conforme al artículo 54 K de la Ley N° 19.496, y luego de mediar su aceptación expresa, se dió cumplimiento, luego, a las formalidades de publicidad prescritas en el artículo 54 L del citado cuerpo legal, esto es, la publicación de la aceptación en el sitio web de SERNAC. Que, todo lo anterior se realizó con fecha 10 de mayo de 2024, lo que va en concordancia con los principios rectores del PVC iniciado, como lo son los principios de publicidad y transparencia. En efecto, en dicho sitio web se encuentran permanentemente disponibles tanto la resolución de inicio del PVC como información de las etapas y del estado del PVC en comento, tal como lo dispone la normativa aplicable en la especie.



16. Que, en consecuencia, habiéndose cumplido con los mecanismos de publicidad previstos en la LPDC respecto de la apertura misma del PVC, como también respecto de la aceptación del proveedor de participar en él, así como de la información asociada a su estado y propuesta presentada, acorde, todo ello, con lo dispuesto en el artículo 54 L de la LPDC, debe concluirse, a la luz de lo previsto en el inciso cuarto del artículo 54 H del mismo cuerpo legal, que dicho procedimiento, no sólo fue iniciado y desarrollado conforme a las normas sustantivas de la LPDC, sino que, para todos los efectos legales, el acto administrativo que lo aperturó, como también la respectiva aceptación del proveedor, fueron debidamente notificados -además de la notificación particular a ENEL-, a terceros interesados como a terceros ajenos a dicho procedimiento, entre ellos CONADECUS, a través de tales mecanismos de publicidad, los que, como se indicó, se materializaron con fecha 10 de mayo de 2024, a través de su difusión e información en el sitio web de este Servicio.

17. Que, en consecuencia, es un hecho no controvertido que el PVC en cuestión se inició con fecha 10 de mayo de 2024, de modo tal que, tomando como acreditada dicha circunstancia, lo que corresponde evaluar a continuación es si se ejerció o no una acción colectiva por la recurrente con anterioridad a dicha fecha, al tenor de lo dispuesto en el artículo 54 H inciso cuarto de la Ley N° 19.496.

18. Que, el artículo 54 H, en su inciso cuarto, dispone que *"el Servicio no podrá iniciar este procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes"*, de lo que se desprende que, para que se produzca la inhibición de SERNAC en el inicio de un PVC, además de existir una acción colectiva ejercida, se requiere que dicha acción se encuentre pendiente. A su vez, para que la acción colectiva se pueda considerar como "pendiente", necesariamente se requiere la existencia de un juicio propiamente tal, es decir, que se haya trabado la litis, lo que sucede sólo una vez que la demanda respectiva es declarada admisible por el tribunal competente y, posteriormente, que haya sido notificada válidamente a los intervinientes. En efecto, la admisibilidad de la demanda tiene la virtud de establecer el hito de inicio del procedimiento, conforme al artículo 52 de la Ley N° 19.496, que dispone *"El tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación (...)"*, y de *delimitar las acciones deducidas*".



19. Que, ahora bien, respecto de la alegación concreta del recurrente en cuanto a que el SERNAC tiene prohibido iniciar un PVC cuando se han ejercido acciones colectivas en contra del proveedor por los mismos hechos y mientras se encuentre pendiente, se debe precisar, para estos efectos, cuál es el sentido y alcance de la expresión "*hayan ejercido acciones colectivas por los mismos hechos*" incluida en el ya referido artículo 54 H inciso cuarto de la LPDC. En este contexto, una interpretación sistemática y armónica de las disposiciones aplicables conduce a concluir que la sola interposición de una demanda de juicio de interés colectivo por parte de una asociación de consumidores no puede inhibir a SERNAC de iniciar un PVC, por las consideraciones que a continuación se enumeran.

20. Que, en este sentido, los requisitos de admisibilidad de la demanda restringen las acciones deducidas, en cuanto a si las pretensiones pueden ejercerse acorde a la vía que se invoca, como en este caso, en cuanto a si es procedente una acción colectiva. Así las cosas, mal podría sostenerse que para entender "ejercida una acción colectiva" basta con la mera presentación de la correspondiente demanda, puesto que, sin que medie al menos su declaración de admisibilidad por parte de un tribunal, antes de ese hito no se ha acreditado el cumplimiento de los requisitos mínimos para continuar con su tramitación. En efecto, antes de la declaración de admisibilidad, la demanda interpuesta no es más que un simple hecho material de carácter unilateral que, por regla general, no producirá efecto alguno. Es más, el único caso en que la Ley N° 19.496 reconoce expresamente efectos jurídicos a la sola "presentación" de la demanda es a propósito de la prescripción de la acción en el artículo 51 N° 6, en los siguientes términos: "*La presentación de la demanda producirá el efecto de interrumpir la prescripción de las acciones indemnizatorias que correspondan a los consumidores afectados*". Es decir, el legislador excepcionalmente le ha conferido efectos jurídicos a la sola presentación de la demanda, en cuyo caso, dado su carácter anómalo, ha debido indicarlo de manera expresa.



21. Que, por otra parte, se debe considerar que la admisibilidad no sólo marca el inicio del procedimiento de referencia, sino que también es el punto de partida que permite a las partes comenzar a realizar gestiones dentro del mismo. Así, en el procedimiento de juicio colectivo se evidencia que antes de la admisibilidad, las partes se encuentran limitadas a realizar las diligencias que el juez mismo les ordena las cuales van prácticamente en su totalidad dirigidas a poder examinar los requisitos de admisibilidad que impone el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil y los artículo 51 y siguientes de la Ley N° 19.496. No es hasta después de declarada la admisibilidad que el juez comienza a conocer sobre el asunto sometido a su resolución. En este sentido, desde la declaración de admisibilidad es cuando las partes pueden comenzar a actuar libremente dentro del proceso, aportando sus escritos, y solicitando las diligencias que estimen pertinentes. En otras palabras, la admisibilidad es lo que permite que las partes empiecen a “accionar” en la causa, luego debe notificarse legalmente.

22. Que, además cabe tener presente que el artículo 51 numeral 1° de la Ley N° 19.496 establece la obligación del juez de poner en conocimiento del SERNAC de las acciones que se hubiesen iniciado por asociaciones de consumidores o por un grupo de consumidores no menor a 50, para los fines establecidos en el mismo artículo, en el numeral 9°. Esta es la primera oportunidad en que el SERNAC adquiere, para efectos procesales y oficiales, conocimiento de las demandas en juicios de interés colectivo o difuso deducidas por otro legitimado activo, la que se produce a todo evento con posterioridad la declaración de admisibilidad de la demanda, no teniendo, en consecuencia efecto jurídico alguno lo que se pueda informar o difundir al respecto a través de los medios de comunicación social. En dicho sentido, resulta evidente que el legislador ha estimado que las demandas, antes de ser declaradas admisibles, no son acciones propiamente ejercidas, de modo que antes de dicho hito procesal, no existe razón por la cual ponerla en conocimiento del SERNAC.

23. Que, se debe precisar, que al momento de dictarse, notificarse y publicarse la Resolución Exenta N° 273, de 2024, antes referida, en la forma y por los medios dispuestos por la LPDC, la demanda deducida por la recurrente aún no había sido declarada admisible, así como ésta no había sido notificada legalmente ni al proveedor demandando, ni a SERNAC, de conformidad con el procedimiento previsto para ello, por lo que no era posible conocer, por parte de este Servicio, la existencia del ejercicio de las acciones de protección que la recurrente reclama, cuya admisibilidad recién se declaró por resolución dictada el 21 de junio de 2024 por el 16° Juzgado Civil de Santiago, ordenándose además que se pusiera en conocimiento de este Servicio acorde al artículo 51 de la Ley N° 19.496.



24. Que, por lo anterior, no es posible sostener, para efectos de lo dispuesto en el artículo 54 H inciso cuarto de la Ley N° 19.496, que la mera presentación de la demanda en comento es suficiente para que se entienda "ejercida" la acción colectiva respectiva, dado que, ante el derecho, sin que medie su respectiva declaración de admisibilidad por un tribunal, se desconoce siquiera si la presentación cumple con los requisitos más elementales para dar origen al procedimiento colectivo, que corresponden a lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley N° 19.496, a saber, que la demanda haya sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51 de la misma ley, y que la demanda cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, lo que será verificado por el juez. Es más, antes que se declare admisible la demanda en un juicio para la protección del interés colectivo de los consumidores pueden darse distintos escenarios, tales como que el tribunal ordene acreditar la personería de conformidad al artículo segundo inciso cuarto de la Ley N° 18.120, lo que incluso, en caso de ser omitido, puede llevar a que la demanda sea enviada al archivo; incluso la demanda podría ser retirada materialmente por el demandante, lo que no produce efecto jurídico al no haberse trabado la litis, entre otras situaciones. Por ello, la mera presentación de la demanda no puede producir efectos jurídicos, salvo regla expresa en contrario, en cuanto el procedimiento puede finalizar incluso antes de declararse admisible la demanda.

25. Que, a lo expuesto debe sumarse también la consideración de lo dispuesto en el artículo 53 inciso tercero de la Ley N° 19.496, en cuanto establece que "*Desde la publicación del aviso a que se refiere el inciso segundo, ninguna persona podrá iniciar otro juicio en contra del demandado fundado en los mismos hechos, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente*" y de lo dispuesto en el artículo 54 C respecto de la reserva de derechos. Se debe precisar que dicha norma establece un hito procesal que tienen los legitimados activos para iniciar una demanda colectiva, que es la publicación de la admisibilidad a la que refiere el artículo 52 inciso segundo de la Ley, siendo este el momento que todo otro legitimado debe inhibirse de presentar una demanda en defensa del interés colectivo o difuso, o en su defecto el tribunal debe declararla inadmisibile.



26. Que, aplicando una interpretación armónica y sistemática de todas las normas jurídicas que se encuentran directamente relacionadas con la primera parte del inciso cuarto del artículo 54 H de la LPC, como también de aquellas normas de interpretación establecidas en los artículos 22 y 23 del Código Civil, es posible concluir que la sola interposición de una demanda en un juicio de interés colectivo a difuso, particularmente cuando es deducida por un legitimado activo distinto al SERNAC, es un acto unilateral de terceros particulares (asociaciones de consumidores o un grupo de, al menos, 50 consumidores), del que SERNAC no tiene conocimiento sino hasta que se le notifica conforme al artículo 51 N° 1 de la LPDC, y por ende, es un acto que, por sí solo, no puede producir efectos jurídicos respecto de SERNAC ni menos aún inhibir el ejercicio de una facultad legal entregada al SERNAC en virtud de la Ley N° 19.496, como lo es, la de iniciar un PVC.

27. Que, en consecuencia, y en base de lo anterior, se estima que cabe entender que el sentido de la frase "*se hayan ejercido acciones colectivas*", inserto dentro del párrafo IV de la Ley N° 19.496, que se titula "*Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*", debe necesariamente ser entendida como la realización de un acto que sea susceptible de producir efectos jurídicos y que, para ello, es necesario que, al menos, el SERNAC haya tomado conocimiento formal de la existencia de la acción por medio de las formalidades de publicidad establecidas para tal efecto por el legislador, por cuanto sólo en virtud de aquellas, podría entenderse que hay certeza de la existencia jurídica y procesal del ejercicio de la respectiva acción colectiva, conforme se ha descrito en el considerando precedente.

28. Que, en ese mismo orden de ideas, es dable señalar que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7°, inciso 2° del Reglamento de PVC, "*En la resolución que dé inicio al procedimiento, el Servicio Nacional del Consumidor, además de lo indicado en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, requerirá al proveedor información acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos (...)*". Así las cosas, se debe tener presente que todo proveedor sólo podrá tener conocimiento de la existencia de una acción colectiva, una vez que se le notifique la demanda respectiva, lo que ocurrirá necesariamente una vez declarada admisible la misma.

29. Que, encontrándose determinado por la normativa las formalidades de comunicación y publicidad que deben realizarse para efectos de que, tanto SERNAC como el demandado, tomen conocimiento de la interposición de una demanda colectiva y de su respectiva declaración de admisibilidad, no se puede pretender que dichas formalidades queden supeditadas al mero anuncio de la interposición de una demanda colectiva a través de los medios de comunicación social o de otras vías no idóneas para tal efecto.



30. Que, por tanto, el PVC aperturado por SERNAC, a través de la Resolución Exenta N° 273, de 2024, fue iniciado el 10 de mayo del presente año, es decir, con anterioridad al ejercicio de la acción colectiva por parte de la recurrente, ya que ello sólo se verificó el día 21 de junio de 2024, cuando la demanda fue declarada admisible por el tribunal que conoce de ella, y, en consecuencia, no cabe invocar la prohibición dispuesta en el artículo 54 H inciso cuarto de la Ley del Consumidor, pues en ella se dispone que se aplica una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes, hecho que no ocurrió en la especie, acorde a todo lo indicado precedentemente.

31. Que, en subsidio de su recurso de reposición, el recurrente interpuso recurso jerárquico, el que también debe desestimarse. Ello, por establecerlo así el artículo 57 de la Ley N° 19.496, conforme al cual el SERNAC es un servicio público descentralizado. Dicha característica importa que el Jefe de Servicio de esta repartición carece de superior jerárquico, en el sentido administrativo de la expresión, circunstancia que es condición de aplicación del inciso cuarto del artículo 59 de la Ley N° 19.880.

32. Que, en consecuencia, procede rechazar el recurso de reposición interpuesto por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores, en contra Resolución Exenta N° 273, del 10 de mayo de 2024, que aperturó el PVC para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en razón de los argumentos latamente expuestos.

33. Que, habiéndose indicado un correo electrónico a efectos de notificación por parte de la recurrente en la reposición interpuesta, así como lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496 y acorde con lo dispuesto en los artículos 5º, 19 y 30 letra a) de la Ley N° 19.880, por lo cual el presente acto administrativo será notificado por correo electrónico a las casillas que da cuenta el recurso de reposición en análisis.

RESUELVO:

1º. RECHÁZASE en todas sus partes los recursos de reposición y jerárquico presentados por la **Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores**, con fecha 15 de mayo de 2024, contra la Resolución Exenta N° 273, del 10 de mayo de 2024, conforme lo analizado y razonado en la presente resolución y con lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N° 19.880, por lo que se mantiene lo resuelto en la citada resolución y, conforme a ello, se continuará con la tramitación regular del PVC ya indicado.



2°. NOTIFÍQUESE, por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, la presente Resolución Exenta al recurrente, a las casillas de correo electrónico indicadas en el recurso de reposición, mediante **correo electrónico**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

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

DAL/EOR/LMD/GHS/KPK/FME/CNA/IVT/CCA

ticket: 23970

Distribución:

- Gabinete
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Fiscalía Administrativa
- Oficina de Partes y Gestión Documental

