

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 10° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-314-2024
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, cuatro de junio de dos mil veinticinco

VISTOS:

A **folio 1**, con fecha 17 de diciembre de 2024, comparece Milo Antonio Rojas Bonilla, abogado, cédula nacional de identidad número 16.306.962-8, en representación convencional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante e indistintamente, el “SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N°1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, quien en virtud con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496 (en adelante también, la “LPDC”), solicita la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N°782 del 6 de diciembre de 2024**, a fin de que produzca efecto *erga omnes*, de conformidad con lo previsto en la citada disposición.

Expone que la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el Párrafo 4° de su Título IV, consagra el denominado “*Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*” (en adelante, “Procedimiento Voluntario Colectivo” o “PVC”), el cual, según dispone el inciso primero de su artículo 54 H, “*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*”.

Indica que de conformidad con las disposiciones contempladas en dicho párrafo y por medio de la **Resolución Exenta N° 309 del 27 de mayo de 2024**, de dicha repartición pública, se dio inició a un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **CAR S.A.**, en atención y sobre la base de las conductas y/o circunstancias descritas en sus **considerandos 8° y 10°**, esto es:

“8. Que, en mérito del resultado de la investigación colectiva realizada por el área especializada del SERNAC, esta repartición pública, tomó conocimiento, en relación al proveedor CAR S.A., en adelante e indistintamente “el proveedor”, Rol Único Tributario N°83.187.800-2, representado legalmente por don Christian González Salazar, con domicilio en calle Alonso de Córdova N°5320, piso 10, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, de eventuales incumplimientos a la Ley N°19.496 y a otra normativa relacionada con los derechos de los



consumidores, los que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, estarían relacionados con lo siguiente: (i) Que durante el los años 2022 y 2023, CAR S.A. comunicó indebidamente al Boletín de Información Comercial, datos personales de determinados consumidores y, que a su respecto, no solicitó, dentro del plazo legal de 7 días hábiles contados desde el pago o regularización de la obligación crediticia, la aclaración, rectificación y/o modificación de los datos personales de dichos consumidores ante el Boletín de Información Comercial. En consecuencia CAR S.A. los mantuvo informados sin justificación legal, durante un plazo superior al legal; (ii) Falta al deber de profesionalidad que recae sobre el proveedor y (iii) Falta al derecho que le asiste a los consumidores a ser compensados y/o indemnizados con ocasión del daño que se podría haber causado por lo descrito en el literal (i) precedente todo, sin perjuicio de las medidas de cese de conducta que, conforme a la legislación del ramo, deben dar cuenta del término efectivo de la conducta que motiva el inicio de este Procedimiento Voluntario Colectivo”

“10. Que, mediante presentación de fecha 25 de marzo de 2024, por su parte, CAR S.A., debidamente representado, solicitó a esta Subdirección, estando pendiente la investigación colectiva referida en el considerando N° 8 precedente, el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con ocasión de existir, según da cuenta la referida presentación, “(...) denuncias respecto a posibles casos en que la sociedad habría informado como persona morosa en los boletines de información comercial a sujetos que no registraban una deuda vigente o bien, habría mantenido publicaciones de personas morosas en forma posterior a que estas solucionasen su deuda”.

Así, según se indica en el **considerando 9°** de la referida Resolución Exenta, dichas conductas y/o circunstancias guardarían relación con eventuales infracciones a la Ley N°19.496 y demás cuerpos legales, siendo estas:

“9. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento corresponden a aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente, y configuran, una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos 15 Bis, 12 y 23 de la ley N°19.496, en relación con los artículos 6, 18, 19 y 23 de la Ley N°19.628 sobre protección a la vida privada, y demás normativa legal o reglamentaria que resulte pertinente”.

Indica que, en el marco del citado Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** y el proveedor **CAR S.A.** arribaron a un acuerdo en los términos



dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 (en adelante e indistintamente, el “Acuerdo”), cuyo contenido se encuentra en la **Resolución Exenta N°782 del 6 de diciembre de 2024**, del presente Servicio.

Así, conforme consta en el **acápite I del considerando 8°** de la citada **Resolución Exenta**, el Acuerdo *“beneficiará a todos aquellos consumidores de CAR S.A., que habrían sido informados y/o mantenidos incorrectamente en el Boletín de Información Comercial (BIC), durante los años 2022 y 2023, en razón de no haber solicitado, el señalado proveedor, dentro del plazo legal contados desde el pago o regularización de la obligación crediticia, la aclaración, rectificación y/o modificación de los datos personales de dichos consumidores ante el citado boletín.*

Adicionalmente, el presente Acuerdo beneficiará a los consumidores de CAR S.A., en adelante CAR, con las medidas de cese de conducta que se describen en el acápite II y con las actividades que conformarán el plan de cumplimiento correctivo que se señala en el acápite IX, ambos del presente Acuerdo”.

Agrega que el referido Acuerdo fue alcanzado una vez verificado el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los que describe indicando en qué parte del acuerdo se verificarían.

Explica que, conforme al inciso primero del artículo 54Q de la ley N°19.496 para que la solución acordada en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo produzca efecto *erga omnes*, deberá ser sometido al conocimiento del Juez de Letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor, para su aprobación, razón por la que comparece en estos autos.

Así, solicita a este tribunal se sirva tener por aprobado el acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y el proveedor **CAR S.A.**, contenido en la **Resolución Exenta N° 782 del 6 de diciembre de 2024**, de esta repartición pública, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y que, en consecuencia, produce el efecto *erga omnes*.

A **folio 9**, con fecha 4 de marzo de 2025, se dictó la resolución **autos para fallo**.

CONSIDERANDO:



PRIMERO: Que, a folio1, compareció el Servicio Nacional del Consumidor debidamente representado, quien en virtud con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496, solicitó la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°782 del 6 de diciembre de 2024, a fin de que produzca efecto *erga omnes*, de conformidad con lo previsto en la citada disposición.

SEGUNDO: Que, a folio 1, se acompañó la Resolución Exenta N°782 de fecha 6 de diciembre de 2024, que da cuenta de un acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la empresa CAR S.A. en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo, abierto en virtud de la Resolución Exenta N°309 de 27 de mayo de 2024.

TERCERO: Que, el artículo 54Q de la ley 19.496 señala:

“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. El 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”.

Por su parte, el inciso segundo referido, indica:

“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”.*

CUARTO: Que, la solicitante señaló en su presentación que todos los requisitos del artículo 54 P citado se cumplen mediante el acuerdo presentado a aprobación.

Pues bien, en efecto, en cuanto al requisito N°1, esta magistratura pudo constatar que la resolución en cuestión lo cumple en el acápite II del considerando



V-314-2024

octavo del acuerdo. El requisito N°2, se encuentra tratado en el acápite III del referido considerando. El requisito N°3 lo cumple en el acápite IV del motivo octavo. El requisito N°4 se encuentra cumplido en el acápite V, mientras que el quinto requisito lo está en el acápite VIII, verificándose de esta forma todas las exigencias de la norma en análisis.

QUINTO: Que, conforme lo previamente razonado, no queda más que acoger la solicitud planteada a folio 1, en todas sus partes, teniendo por aprobado el acuerdo, según se indicará en lo resolutivo.

Y visto además lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la ley 19.496; el artículo 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; y demás disposiciones pertinentes, se resuelve:

- I. Téngase por aprobado para todos los efectos legales el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor CAR S.A. contenido en la Resolución Exenta N°782 de fecha 6 de diciembre de 2024 de la referida repartición pública, por haberse acreditado el cumplimiento de los requisitos legales, produciendo efecto erga omnes.
- II. Realícense las publicaciones legales conforme al artículo 54 Q de la ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

V-314-2024

Pronunciada por doña **Valeria Osorio Zamora**, Jueza Suplente del Décimo 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, cuatro de junio de dos mil veinticinco**



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

Código: UXZWXVFRUUZ

V-314-2024



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

Código: UXZWXVFRUUZ