



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N°

**SANTIAGO,**

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR THE ANDES BRANDS S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo 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° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 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 del 14 de diciembre de 2022, del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre 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, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente "**SERNAC**", es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

2. Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial del 07 de mayo del mismo año, se delegó la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente "**PVC**", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

3. Que, conforme al mandato legal establecido en la letra f) del inciso segundo del artículo 58 y el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, los que, por su parte, tienen 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.

4. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al inciso décimo del artículo 58 del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

5. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que, es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

6. Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario puede iniciarse de oficio por el **SERNAC**, a solicitud del proveedor o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, conforme lo dispone el inciso segundo del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior. Que, asimismo, está reglado por las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

7. Que, este procedimiento, se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8. Que, en virtud de los hechos públicos y notorios de los que ha tenido conocimiento este Servicio Público como asimismo, de





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

los reclamos ingresados por los consumidores en nuestras plataformas de atención de público en relación al proveedor **THE ANDES BRANDS S.A.**, en adelante e indistintamente "**el proveedor**", Rol Único Tributario **N° 76.838.890-3**, representado legalmente por **don FELIPE GARCÍA TELLECHEA**, con domicilio en **EL GOBERNADOR 020, PROVIDENCIA, Región Metropolitana, SERNAC** advirtió de eventuales incumplimientos en que habría incurrido el proveedor referido y que dicen relación con la venta, compra y proceso de post venta de diversos productos adquiridos por los consumidores **a través de su sitio web**. Dentro de dichos incumplimientos y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, se encuentran: **i) cancelación unilateral de compras y consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos; ii) retardo en la entrega de los productos adquiridos; iii) inconvenientes asociados al ejercicio del derecho de retracto y, consecuentemente, retardo en la devolución del valor de la compra; iv) inconvenientes asociados a la emisión de la boleta de compra, a la falta de stock y, al proceso de post venta, entre otros**. Lo anterior **desde el 1 de abril de 2024** hasta a lo menos, la fecha de la presente Resolución, sin perjuicio del tiempo en que puedan permanecer los referidos incumplimientos.

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 y afectación a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos, **3° inciso primero letras a), b), y e), 12, y 23 inciso primero, todos de la Ley N° 19.496**, y demás artículos que resulten pertinentes.

10. Que, por su parte, y mediante presentación de fecha **10 de julio de 2024**, **THE ANDES BRANDS S.A.**, debidamente representada, solicitó a esta Subdirección, el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con la finalidad de "*brindar una solución y desarrollar un plan de mejora junto a la autoridad*" así como "*mejorar nuestros procesos internos*".

11. Que, en virtud de los antecedentes que obran en esta repartición pública, como también, la presentación hecha por el proveedor con fecha **10 de julio del presente**, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que da cuenta la presente Resolución, el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **THE ANDES BRANDS S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

12. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación, y/o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en los **considerandos 8°, 9° y 10°** precedentes, con reajustes e intereses, si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causado en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose, en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **THE ANDES BRANDS S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de conducta, y un plan de cumplimiento, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

13. Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° 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 el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor que **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, **a la entrega de una propuesta de solución** que contemple, además de las medidas de cese de conducta, la presentación e implementación de un plan de cumplimiento, con la finalidad de que el proveedor pueda disponer de mecanismos que permitan evitar en el futuro, la ocurrencia de hechos similares a los que motivaron el inicio de este procedimiento, así como la de mitigar sus consecuencias y perjuicio para los consumidores. Adicionalmente, se insta a la presentación de un modelo de cálculo de compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de lo descrito en los **considerandos 8°, 9° y 10°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

14. Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura, son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados más, el universo total, no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual Acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que corresponda, según sea definido en aquel, con ocasión de los hechos que el procedimiento en referencia involucra, y con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

15. Que, en atención a todo lo señalado precedentemente, y teniendo en consideración la presentación del proveedor de fecha 10 de julio de 2024,

### RESUELVO:

1. **DÉSE INICIO** al Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con el proveedor **THE ANDES BRANDS S.A., Rol Único Tributario N° 76.838.890-3**, representado





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

legalmente por **don FELIPE GARCÍA TELLECHEA**, con domicilio en **EL GOBERNADOR 020, PROVIDENCIA, REGIÓN METROPOLITANA**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de la presente Resolución, considerando por tanto, adecuadas devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones, considerando en su oportunidad, los antecedentes que puedan obrar en el procedimiento, la adopción de medidas de cese de la conducta, y la presentación e implementación de un plan de cumplimiento, todo, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá, además precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4. TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4 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 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos"*. Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiarse un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día siguiente"*.

**5. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5° de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la Resolución de término del mismo.

**6. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijan, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Por lo anterior, en respuesta a la presente Resolución, el proveedor





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

deberá individualizar al/los apoderado(s), acompañando el respectivo mandato e indicando a esta Subdirección, la cláusula (s) respectiva (s), en virtud de la (s) cual (es), consta expresamente la citada facultad para transigir, obligando por tanto, al mandante. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

**7. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

**8. NOTIFÍQUESE** la presente resolución al proveedor **THE ANDES BRANDS S.A., Rol Único Tributario N° 76.838.890-3**, representado legalmente por **don FELIPE GARCÍA TELLECHEA**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, por **carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
**SUBDIRECTORA (S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN**  
**DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

CNA/mmb

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes.

