

NOMENCLATURA
JUZGADO
CAUSA ROL
CARATULADO

: 1. [40]Sentencia
: 29° Juzgado Civil de Santiago
: V-124-2025
: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, veintinueve de julio de dos mil veinticinco.

VISTOS:

1° A folio 1, con fecha 6 de junio de 2025, comparece Milo Antonio Rojas Bonilla, abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos domiciliados en Agustinas N° 1336, piso 5, Santiago, quien de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley 19.496, solicita la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 355, del 28 de mayo de 2025 del Servicio Nacional del Consumidor, a fin de que éste produzca efecto erga omnes.

Señala que atendido lo dispuesto en el párrafo 4° del título IV de la Ley N° 19.496, y a solicitud de Aguas Andinas S.A., por medio de la Resolución Exenta N° 545 del 6 de septiembre de 2024, del Servicio Nacional del Consumidor, se dio inició a un Procedimiento Voluntario Colectivo con dicho proveedor, en atención y sobre la base de las conductas y/o circunstancias descritas en los considerandos 8°, 9° y 10°, que transcribe. Agrega que las conductas y/o circunstancias que se relacionan con determinadas y eventuales infracciones a la Ley N° 19.496 y demás cuerpos legales, las cuales, conforme indica el considerando 11° del referido acto administrativo, que transcribe en su presentación.

Indica que, en el marco del procedimiento voluntario colectivo de referencia, y en orden con lo establecido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, el Sernac y Aguas Andinas S.A. alcanzaron un acuerdo, cuyos términos se contienen en la Resolución Exenta N° 545 del 6 de septiembre de 2024, conforme consta en el acápite I del considerando 9° de la citada Resolución Exenta, que transcribe.

Menciona que el acuerdo del procedimiento voluntario colectivo de referencia fue alcanzado entre las partes en vista y cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos establecidos en el artículo 54 P de Ley N° 19.496.

Explica que conforme lo dispone el inciso primero del artículo 54 Q 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. Así, según establece el inciso segundo del mismo artículo, el tribunal fallará de plano la respectiva solicitud y sólo podrá rechazar el



efecto *erga omnes* si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P del mismo cuerpo legal.

Detalla que lo anterior, da cuenta de que el procedimiento de autos no promueve contienda alguna y que, por lo tanto, no resulta procedente la intervención de personas distintas al solicitante que pretendan aquella. Dicho carácter no contencioso del procedimiento se reafirma al considerar que el Párrafo 4° del Título IV del citado cuerpo legal consagra una serie de mecanismos tendientes a garantizar los intereses y derechos de quienes resultan interesados.

Concluye señalando que de acuerdo con establecido el inciso primero del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, *“para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efectos erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor”*. Con lo anterior y teniendo presente que el domicilio de Aguas Andinas S.A. se encuentra ubicado en Presidente Balmaceda N° 1398, piso 15, Santiago, es posible advertir que el tribunal es competente para conocer sobre este acuerdo.

Previas citas legales, solicita se apruebe el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Aguas Andinas S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 355 del 28 de mayo de 2025, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y que, en consecuencia, produce el efecto *erga omnes*.

2° A folio 7, con fecha 1 de julio de 2025, se ordenó traer los **autos para fallo**.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a folio 1, 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° 355, del 28 de mayo de 2025, a fin de que produzca **efecto erga omnes**, de conformidad con lo previsto en la citada disposición.

SEGUNDO: Que, la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en su artículo 54 H señala *“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. (...)”*.

A su turno, el artículo 54 P de la misma norma legal, dispone 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 establece 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. 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”.

TERCERO: Que, a fin de fundar su solicitud, el solicitante acompañó copia de la Resolución Exenta N° 355 del 28 de mayo de 2025, del Servicio Nacional del Consumidor, que da cuenta de un acuerdo entre el Servicio Nacional del Consumidor y Aguas Andinas S.A., alcanzado en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo, abierto en virtud de la Resolución Exenta N° 545 del 6 de septiembre de 2024.

CUARTO: Que, del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Aguas Andinas S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 355, de fecha 28 de mayo de 2025, 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 todos y cada uno de los requisitos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo legal.

En efecto de la revisión del acuerdo es posible constatar que conforme da cuenta el considerando 9° de la Resolución Exenta N° 355 del 28 de mayo de 2025, en el acuerdo consta:

1.- La materia del numeral 1° del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, se encuentra tratada en el acápite II denominado “Del cese de la conducta”, específicamente en las páginas 3 y 4 del citado instrumento.



2.- La materia del numeral 2° del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, se encuentra tratada en el acápite III denominado "De las indemnizaciones y compensaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales afectados", específicamente entre las páginas 4 y 7 del citado instrumento, ambas inclusive.

3.- La materia del numeral 3° del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, se encuentra tratada en el acápite IV denominado "La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos", específicamente en la página 6 y 7 del citado instrumento.

4.- La materia del numeral 4° del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, se encuentra tratada en el acápite V denominado "De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual AGUAS ANDINAS S.A. efectuará las compensaciones o indemnizaciones a los clientes residenciales afectados", específicamente entre las páginas 8 y 10 del citado instrumento, ambas inclusive.

5.- La materia del numeral 5° del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, se encuentra tratada en el acápite VIII denominado "De la verificación del cumplimiento del Acuerdo", específicamente, entre las páginas 13 y 16 del citado instrumento, ambas inclusive.

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 de esta sentencia.

Por estos antecedentes y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496 y artículo 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se resuelve:

I.- Que **SE APRUEBA**, el acuerdo alcanzado entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y AGUAS ANDINAS S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 355, de fecha 28 de mayo de 2025, 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.

Regístrese, notifíquese y, en su oportunidad, archívese.

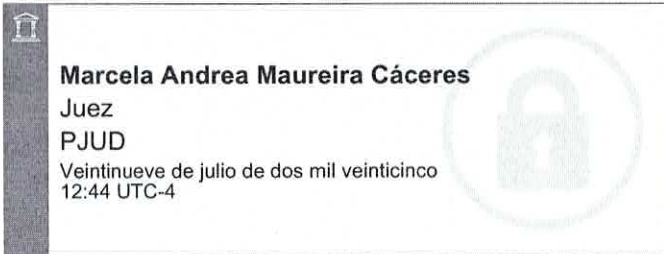
Rol V-124-2025



V-124-2025

**PRONUNCIADA POR MARCELA ANDREA MAUREIRA CACERES, JUEZA
SUPLENTE DEL VIGESIMO NOVENO 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 julio de dos mil veinticinco**



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

Código: HUVCBXJEBXK

