

RESOLUCIÓN EXENTA N°

Santiago,

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR GAUDIO Y FUENTES SpA 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 DFL 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 en los Directores Regionales; 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 exenta N° **RA N° 405/576/2024 del 14 de junio de 2024** que nombra a doña María Gabriela Millaquén Uribe, como **Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la Región Metropolitana**; 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, el **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** de fecha 27 de marzo de 2024, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó a los **Directores Regionales del SERNAC**, en lo que aquí incumbe, 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**" o "**Procedimiento Voluntario Colectivo**"), a nivel regional, con independencia de la identidad,



calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso segundo letra f) y 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 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, 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, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

5°. 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 2° del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y lo rigen las normas contenidas en la misma la Ley que establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento del Procedimiento Voluntario Colectivo contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**").

6°. Que, por su parte, 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.

7°. Que, en virtud de los hechos públicos y notorios de los que ha tenido conocimiento este Servicio Público como asimismo, de los reclamos ingresados por los consumidores en nuestras plataformas de atención de público en relación al proveedor el proveedor **GAUDIO Y FUENTES SpA**, en adelante e indistintamente "el proveedor", Rol Único Tributario N° **76.672.186-9**, representada legalmente por don **CHRISTIAN ADOLFO GAUDIO IBARRA**, ambos con domicilio en **AVENIDA LIBERTADOR BERNARDO O´HIGGINS N°4050, OFICINA 310, COMUNA DE ESTACIÓN CENTRAL, REGIÓN METROPOLITANA**, 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) retardo y/o modificación unilateral de la fecha de entrega de los productos adquiridos; ii) Falta de la entrega de productos; iii) Negativa y retardo en la devolución del valor de la compra; iv) inconvenientes asociados a la falta de stock de productos y al proceso de postventa; v) cambios unilaterales en las condiciones ofrecidas;** Lo anterior desde el 1 de junio de 2024 hasta a lo menos, la fecha de la presente Resolución, sin perjuicio del tiempo en que puedan permanecer los referidos incumplimientos.

8°. Que, por su parte, y mediante presentación de fecha **09 de agosto de 2024**, solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, señalando al efecto que existió *"un aumento en la tasa de reclamos recibidos durante el mes de junio y julio de 2024...relativas a problemas relacionados con compras realizadas de forma electrónica..."*. Por ende *"la empresa decidió presentar una solicitud para someterse a un procedimiento voluntario colectivo..."*, manifestando adicionalmente su disposición a *"colaborar para compensar a los clientes y corregir las faltas cometidas"*.

9°. Que, analizados los antecedentes expuestos por el proveedor en la presentación indicada en el considerando precedente, y como también, aquellos antecedentes recabados y tenidos en consideración por esta repartición pública, a juicio de este Servicio se advierten eventuales incumplimientos a la Ley N° 19.496 que dicen relación con eventuales **incumplimientos por parte del proveedor relacionados con el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta** de los diversos productos adquiridos por las personas consumidoras a través de su sitio web y/o plataforma de venta online, por la **falta de stock; no entrega de los productos adquiridos, y negativa injustificada a la devolución del dinero pagado.**

10°. 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; artículos 12 y 13 del Decreto 6, del año 2021**, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece el Reglamento de comercio electrónico, y demás normas que resulten pertinentes.

11°. Que, en tal contexto y habida cuenta de la presentación del proveedor citada en el considerando 8°, y los antecedentes señalados en los considerandos precedentes, este Servicio Público ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **GAUDIO Y**



FUENTES SpA, 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, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación, y/o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos y conductas descritos en los considerandos **7°, 8° y 9° 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, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, 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, de conformidad con lo previsto en el artículo 7° del Reglamento PVC, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor **GAUDIO Y FUENTES SpA**, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerandos 7°, 8° y 9°**, 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, adicionalmente, y conforme a lo previsto en el artículo citado en el considerando anterior se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

15°. Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, 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".

16°. Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,



RESUELVO:

1°. DÉSE INICIO, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, a solicitud del proveedor **GAUDIO Y FUENTES SpA**, Rol Único Tributario N° **76.672.186-9**, representada legalmente por don **CHRISTIAN ADOLFO GAUDIO IBARRA**, ambos con domicilio en **AVENIDA LIBERTADOR BERNARDO O´HIGGINS N°4050, OFICINA 310, COMUNA DE ESTACIÓN CENTRAL, REGIÓN METROPOLITANA**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, 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 N° 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 principiar 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 hábil siguiente".*



5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto 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 a los proveedores 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 fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso segundo 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 **GAUDIO Y FUENTES SpA**, Rol Único Tributario N° **76.672.186-9**, representada legalmente por don **CHRISTIAN ADOLFO GAUDIO IBARRA**, ambos con domicilio en **AVENIDA LIBERTADOR BERNARDO O´HIGGINS N°4050, OFICINA 310, COMUNA DE ESTACIÓN CENTRAL, REGIÓN METROPOLITANA**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9° 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, 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

GABRIELA MILLAQUÉN URIBE
DIRECTORA REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Distribución:

- Destinatario
- Dirección Nacional.
- Dirección Regional Metropolitana.
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/3DSU8N-002>