

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**DISPONE EL TÉRMINO FALLIDO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL
PROVEEDOR GAUDIO Y FUENTES SPA,
APERTURADO MEDIANTE LA
RESOLUCIÓN EXENTA N°565, DE FECHA
13 DE SEPTIEMBRE DE 2024.**

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 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, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el 7 de mayo del mismo año, se delegó en los **Directores Regionales**, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar la resolución que declara el término de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**"), en los casos en que lo prevea la Ley N° 19.496 y el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo, contenido en el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**"), todo ello 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, mediante presentación de fecha **09 de AGOSTO de 2024**, **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 adelante e indistintamente, "proveedor"), solicitó al SERNAC, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, según da cuenta la referida presentación.

4° - Que, con fecha **13 de SEPTIEMBRE de 2024**, el SERNAC, dictó la **Resolución Exenta N°565**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

5° - Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente, "**LDPC**", el proveedor antes individualizado, con fecha **26 de SEPTIEMBRE de 2024**, manifestó por escrito y de forma expresa, su voluntad de someterse al procedimiento individualizado precedentemente, así como también señaló correo electrónico para efectos de notificación y comunicación expedita.

6° - Que, con fecha **27 de SEPTIEMBRE de 2024** y de conformidad con lo dispuesto en el **artículo 54 M** de la Ley N° 19.496, esta Dirección Regional solicitó al proveedor información detallada para efectos del análisis económico del caso, disponiendo espacios de aclaración para la entrega de los antecedentes, con la finalidad de permitir el cumplimiento de los objetivos del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado.



7° - Que, en relación a la solicitud anterior, el proveedor, con fecha **10 de OCTUBRE de 2024**, remitió información incompleta y con inconsistencias.

8° - Que, posteriormente, con fecha **17 de OCTUBRE de 2024**, se lleva a cabo una reunión, de carácter técnica, con el propósito de aclarar la solicitud de los datos necesarios para la evaluación económica de la afectación de los consumidores y reiterar que conforme a lo dispuesto en el **resuelvo 2° y considerando 14°** de la Resolución N° 565 de 2024, que da inicio al presente Procedimiento Voluntario Colectivo, el proveedor fue requerido a informar las causas judiciales que actualmente existen su contra, que hasta la fecha no habían sido informadas.

9° - Que, mediante correo electrónico de fecha **21 de OCTUBRE de 2024**, se solicitó al proveedor información sobre nueve puntos, referidos a: i) Información sobre causas judiciales en las que el proveedor tenga la calidad de demandado; ii) Medidas de cese de conducta; iii) Medios de contacto que tiene el proveedor para que los consumidores presenten reclamos, sugerencias o consultas; iv) Etapas del proceso de compra; v) Documentos y/o comprobantes enviados luego de realizada la compra; vi) Políticas de reembolso y/o devoluciones existentes; vii) Información sobre el stock de productos disponibles; viii) Copia de contratos y/o términos de condiciones que regulen la compra, formas de pago, despacho, deberes de información, de reembolso, entre otros; ix) Información sobre el despacho de productos (tiempos de despacho, diferenciación del cobro, costo o valor asociado, etc.).

10° - Que, a la fecha, el proveedor no ha remitido la totalidad de la información y/o antecedentes requeridos por correo electrónico de fecha 21 de OCTUBRE de 2024, sino que **solo parte de aquella**, mediante respuesta de 23 de OCTUBRE DE 2024.

11° - Que, en pos de alcanzar una solución y **considerando especialmente la solicitud de apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo presentada por el proveedor**, referida en el considerando 3° del presente instrumento, se citó a una tercera audiencia para el día **06 de NOVIEMBRE de 2024**, en dependencias del Servicio, requiendosele nuevamente remitir la información solicitada en el correo electrónico de fecha **21 de OCTUBRE de 2024**.

12° - Que, el **Procedimiento Voluntario Colectivo puede declararse fallido**, conforme a lo dispuesto en el **inciso 1° del artículo 54 M de la Ley N° 19.496** y, para el caso en referencia, en el **artículo 16 N° 3 letra c) del Reglamento PVC**.

El precitado artículo 54 M, inciso 1°, dispone:



"Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del primero, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. La negativa en la entrega de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor no generará sanción, incluso si en virtud de dicha negativa se declarare fallido el procedimiento"

Por su parte, el artículo 16 N° 3 letra c) del Reglamento, dispone:

"Artículo 16.- Término del procedimiento.

El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales (...):

3. Término fallido: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias (...):

*c) Cuando el proveedor **no haya cumplido con la entrega de los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento**, en los términos del artículo 54 M inciso primero de la ley N° 19.496, y así sea determinado por el Servicio."*

13° - Que, es un hecho objetivo que el proveedor no ha puesto a disposición del Servicio, una serie de antecedentes e información requeridas y detalladas en el cuerpo de esta resolución, todos requeridos para permitir dar curso progresivo, y continuar o avanzar en aras de un eventual Acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, y los derechos de los cuales son los consumidores titulares.

14° - Que, todo lo anterior impide la continuación de la sustanciación del procedimiento conforme a un recto ejercicio de la función pública del SERNAC, y por tanto, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de la y los consumidoras/es y, adicionalmente, resguardando, la integración de los principios propios de este procedimiento, tales como el resguardo de la **economía procesal** y el **debido proceso**, los que, dicho sea de paso, se encuentran, expresamente consagrados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y el artículo 1° del Reglamento PVC.

15° - Que, por su parte, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan una propuesta de solución que integre los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que permitan concluir favorablemente en beneficio del universo de las consumidoras afectadas, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, y obliga



por tanto, a este Servicio Público, a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada.

16° - En consideración a todo lo precedentemente expuesto:

RESUELVO:

1° - DECLÁRESE EL TÉRMINO FALLIDO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N°565 del 13 de SEPTIEMBRE de 2024**, con el 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 atención, a no haber cumplido con la entrega de los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, conforme a lo expresado en los **considerandos 6° y siguientes** del presente acto administrativo, lo que se certifican en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 54 M de la Ley N° 19.496 y, del artículo 16 N° 3 letra C) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo, contenido en el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021.

2° - TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente Resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3° - NOTIFÍQUESE, la presente Resolución, al proveedor **GAUDIO Y FUENTES SpA**, mediante correo electrónico, en atención a lo dispuesto en los artículos 54 R de la Ley N.º 19.496 y 9 del Reglamento PVC, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Distribución:

- Destinatario (**c.gaudio@tecnopro.cl; jorge.gonzalezpina@gmail.com**).
- 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/2GDE6J-477>