

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 19° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : V-172-2025  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
(SERNAC)/

Santiago, veinte de agosto de dos mil veinticinco

**VISTOS:**

**PRIMERO:** Que con fecha 25 de julio de 2025 comparece don **MILO ANTONIO ROJAS BONILLA**, abogado, RUN N° 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, y solicita aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 476 del 14 de julio de 2025** de su repartición, en los términos del artículo 54 Q de la ley 19.946.

Señala que por medio de la **Resolución Exenta N° 839 del 31 de diciembre de 2024**, el SERNAC dio inició a un Procedimiento Voluntario Colectivo con **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, en atención y sobre la base de las conductas y/o circunstancias descritas en su **considerando 8°**, esto es:

*“8°. Que, en mérito del resultado de la investigación colectiva realizada por el área especializada del SERNAC, esta repartición publica tomo´ conocimiento, en relación al proveedor **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, Rol Único Tributario N° **96.806.980-2**, representada legalmente por don **Antonio Büchi Buc**, con domicilio en Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760, piso 22, Edificio Parque Titanium, Torre C, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, de eventuales infracciones e incumplimientos a la Ley N° 19.496, relacionados con cobros indebidos relativos al servicio de roaming internacional en Argentina, realizados desde el 29 de agosto del 2020 hasta la fecha, a consumidores usuarios que residen en Chile y viajan de manera*



*transitoria a la Republica Argentina, respecto de los servicios de comunicaciones de voz, mensajería y datos móviles, al aplicar una tarifa promedio única para cada segmento de consumidores y/o al condicionar su prestación a la contratación de servicios adicionales. Todo ello, debido a una errónea interpretación de la Norma Técnica contenida en la Resolución N° 1395 de la Subsecretaria de Telecomunicaciones de fecha 28 de agosto de 2020, cuyo principal objetivo era poner término al cobro adicional por el uso del servicio de roaming internacional entre Chile y Argentina a partir del 29 de agosto de 2020. Es así que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, los hechos descritos estarían relacionados con lo siguiente: i. Cobros indebidos respecto del servicio de roaming internacional en Argentina, con ocasión de una errónea interpretación a la Norma Técnica contenida en la Resolución N° 1395 de la Subsecretaria de Telecomunicaciones de fecha 28 de agosto de 2020, en virtud del cobro de tarifas superiores al precio local en Chile por los servicios de comunicaciones de voz, mensajería y datos móviles, al aplicar una tarifa promedio única para cada segmento de clientes y/o al condicionar su prestación a la contratación de servicios adicionales, tales como como Bolsas, un Programa Viajero y/o el cambio del plan vigente; y ii. Falta de información veraz y oportuna a los consumidores usuarios del servicio de roaming internacional en Argentina, sobre las condiciones de prestación y cobro del servicio de roaming internacional a “precio local”, como aquellas que rigen los servicios adicionales que se condicionan a contratar”.*

Conforme tales antecedentes y la configuración de determinadas infracciones detalladas en el considerando 9° de dicha resolución, y en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo de referencia, y en orden con lo establecido en el artículo 54 P de la LPDC, **SERNAC** y **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.** alcanzaron un acuerdo, cuyos términos se contienen en la **Resolución Exenta N° 476 del 14 de julio de 2025**, comprendiendo los requisitos de la citada norma, en la siguiente forma:



1. La materia establecida en el numeral 1° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en el **acápito II** denominado “*Del cese de la conducta*”, específicamente en las **páginas 3 y 4** del citado instrumento.

2. La materia establecida en el numeral 2° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en el **acápito III** denominado “*De las indemnizaciones y compensaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales afectados*”, específicamente entre las **páginas 4 y 6** del citado instrumento, ambas inclusive.

3. La materia establecida en el numeral 3° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en el **acápito IV** denominado “*La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos*”, específicamente entre las **páginas 6 y 7** del citado instrumento, ambas inclusive.

4. La materia establecida en el numeral 4° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en se encuentra tratada en el **acápito V** denominado “*De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores beneficiarios del Acuerdo*”, específicamente entre las **páginas 7 y 9** del citado instrumento, ambas inclusive.

5. La materia establecida en el numeral 5° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en el **acápito VIII** denominado “*De la verificación del cumplimiento del Acuerdo*”, específicamente, entre las **páginas 12 y 15** del citado instrumento, ambas inclusive.

Previas citas legales solicita tener por aprobado el acuerdo alcanzado entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, contenido en la **Resolución Exenta N° 476 del 14 de julio 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*.

**SEGUNDO:** Que a fin de acreditar sus asertos la solicitante acompañó copia de la **Resolución Exenta N° 476 del 14 de julio de**



2025, del SERNAC, que contiene el acuerdo alcanzado entre éste y **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por medio de la Resolución Exenta N° 839 del 31 de diciembre de 2024.

**TERCERO:** Que el párrafo 4° del título IV de la ley 19.464 regula el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores establece en su artículo 54 P los requisitos mínimos que debe contener el acuerdo en estudio, a saber:

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.

A su vez, el artículo 54 Q del mismo cuerpo legal dispone 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.”*

**CUARTO:** Que del análisis del documento reseñado al motivo segundo se aprecia en su contenido, específicamente en los acápite II, III, IV, V y VIII el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el ya citado artículo 54 P.

Efectuada dicha verificación, no queda más que aprobar el mentado acuerdo, como se señalará en lo resolutivo de la presente sentencia.



Por estas consideraciones, y visto lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del código de procedimiento civil, y artículos 54 y siguientes de la ley 19.496, se resuelve que:

I.- Se tiene por aprobado el acuerdo alcanzado entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, contenido en la **Resolución Exenta N° 476 del 14 de julio de 2025** pronunciado por el Servicio Nacional del Consumidor por haber cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la ley 19.496.

II.- Que dicho acuerdo producirá efectos *erga omnes* una vez ejecutoriada la presente resolución, en los términos del inciso 3° del artículo 54 Q de la ley 19.496.

Notifíquese y regístrese.

**Rol V – 172 – 2025**

Dictada, por **ÁLVARO CAYUQUEO PICHICÓN**, Juez Suplente del Décimo 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, veinte de agosto de dos mil veinticinco**

