

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**DISPONE EL INICIO DE PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL
PROVEEDOR CLARO CHILE 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 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 aprueba 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° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; 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 SERNAC, la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, 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, 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 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 los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra 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 para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, 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, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, 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 de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es, indispensable que los proveedores señalen 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.

6°. Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación de los proveedores, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento contenido en el Decreto N°56/2019 del Ministerio de Economía, que aprueba el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o 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 mérito del resultado de la investigación colectiva realizada por el área especializada del SERNAC, esta repartición pública tomó conocimiento, en relación al proveedor **CLARO CHILE SPA**, Rol Único Tributario **N° 96.799.250-K**, representada legalmente por don **Alfredo Parot Donoso**, con domicilio en Avenida El Salto N° 5.450, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, 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 República Argentina, respecto de los servicios de comunicaciones de voz, mensajería y datos móviles, al aplicar a los servicios de roaming en Argentina una tarifa distinta a la tarifa local aplicable a dichos servicios en Chile, al condicionar su prestación a la contratación de servicios adicionales y al aplicar una tarifa única por los servicios de roaming a cierto segmento de consumidores. Todo ello, debido a una errónea interpretación de la Norma Técnica contenida en la Resolución N° 1.395 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de fecha 28 de agosto de 2020, cuyo principal objetivo era poner término al cobro por sobre el precio local y al cobro adicional por el uso de los servicios 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° 1.395 de la Subsecretaría 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, al cobrar como servicio adicional a su boleta el servicio de roaming y/o al condicionar su prestación a la contratación de servicios adicionales como Bolsas, o cambio del plan a uno con servicio roaming; **ii. Falta de prestación del servicio** de datos móviles para los consumidores prepago en Argentina bajo las mismas condiciones en que se presta dicho servicio en Chile; y **iii. 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.

9°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes, y configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en sus artículos: 3 inciso primero letras b), e) y 12, en relación con la Norma Técnica contenida en la Resolución N° 1.395 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de fecha 28 de agosto de 2020, así como la demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

10°. Que, en este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** tiene por propósito que **CLARO CHILE SPA**, de cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **restituciones, compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan, para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **CLARO CHILE SPA**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de



medidas de cese de la conducta, a fin de evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos todo, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que deberá contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

11°. Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **CLARO CHILE 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, 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, aprobado en el Decreto N° 56/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere a los proveedores que **"informen 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 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, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerandos 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.

13°. 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".

14°. Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1°. **DASE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de



los consumidores, con el proveedor **CLARO CHILE SPA**, Rol Único Tributario **N° 96.799.250-K**, representado legalmente por don **Alfredo Parot Donoso**, 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 19.496. Asimismo, deberán 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. Deberán además, precisar que no han sido notificados 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 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 a al proveedor **CLARO CHILE SPA**, Rol Único Tributario **N° 96.799.250-K**, representada legalmente por don **Alfredo Parot Donoso**, con domicilio en **Avenida El Salto N° 5.450, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, 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, 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

MILO ROJAS BONILLA

SUBDIRECTOR

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS COLECTIVOS

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MRB/mmb

Distribución: (notificación por carta certificada)

- Dirección Nacional
- 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/DV6FNG-161>