

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 13° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-199-2024
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, seis de diciembre de dos mil veinticuatro

Vistos:

A folio 1, con fecha 19 de agosto de 2024, comparece Ivonne Alejandra Valdivieso Terán, abogada, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, quien de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor, viene en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 472 del 7 de agosto de 2024**, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

A folio 9, con fecha 5 de noviembre de 2024, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que, a folio 1, con fecha 19 de agosto de 2024, comparece Ivonne Alejandra Valdivieso Terán, abogada, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, quien de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor, viene en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 472 del 7 de agosto de 2024**, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, exponiendo que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su Párrafo 4° Título IV, consagra el denominado “*Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*”, el que por su parte, y conforme al inciso primero del artículo 54 H del citado cuerpo legal, “*tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores*”.

Señalan que en el marco de esta normativa, SERNAC inició un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente “Procedimiento Voluntario Colectivo”



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

Código: SMJUXRBQFFN

o “PVC”) con el proveedor **Dualtron SpA.**, mediante la dictación de la Resolución Exenta N° 103 del 23 de febrero de 2024.

Al efecto, agrega que el Servicio ha tomado conocimiento de eventuales incumplimientos a la ley 19.496, específicamente en lo indicado en el considerando 8° de la citada Resolución, por parte del proveedor que dicen relación con el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos por los consumidores a través de su sitio web o plataformas de venta online. Dentro de dichos incumplimientos y, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, se encuentran: (i) el retardo en los plazos de entrega de los productos vendidos; (ii) la modificación y/o postergación de la fecha informada para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores; (iii) la negativa y retardo en la devolución de los dineros pagados por los consumidores por la compra de los productos adquiridos, como consecuencia de cancelaciones y falta de stock; (iv) no respetar el derecho a la garantía legal que le asiste a los consumidores, entre otros incumplimientos. Lo anterior, a lo menos en el periodo que va desde el mes de enero de 2023 a la fecha, y durante el tiempo que permanezcan estos incumplimientos, todo lo cual, constituirá una posible afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, de acuerdo a la normativa protectora de los derechos de los consumidores”.

Añade que de acuerdo a lo indicado en el considerando 10° de la Resolución, los hechos descritos configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos: 3° inciso primero letras a), b) y e), 12, 20 inciso primero, en sus letras c, e y f, 21 y 23 inciso primero, todos de la Ley N.° 19.496, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores, que resulten aplicables a los hechos descritos.

En cuanto al acuerdo arribado entre el SERNAC y el proveedor Dualtron SpA:

Sostiene que en el contexto del referido Procedimiento Voluntario Colectivo, se arribó a un acuerdo con el proveedor, el cual, se encuentra contenido en la **Resolución Exenta N° 472 del 7 de agosto de 2024.**

Así las cosas, dicho acuerdo beneficiará a 806 personas consumidoras que, celebraron un contrato de compraventa de productos con el proveedor Dualtron, con la finalidad de adquirir, esencialmente, scooters eléctricos, y que fueron afectados entre, el 1 de enero del año 2023 y el 30 de mayo del año 2024, ambos días inclusive, por alguna de las siguientes circunstancias: (i) El retardo en los plazos de entrega de los productos vendidos; (ii) La modificación y/o postergación



de la fecha informada para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores; (iii) La negativa y retardo en la devolución de los dineros pagados por los consumidores por la compra de los productos adquiridos, como consecuencia de cancelaciones y falta de stock; (iv) No respetar el derecho a la garantía legal que le asiste a los consumidores. Los términos restitutorios, compensatorios o indemnizatorios para los beneficiarios del Acuerdo en referencia, se encuentran definidos en el acápite III del instrumento.

Adicionalmente, el Acuerdo beneficiará a todas las personas consumidoras que contrataron con Dualtron durante las fechas mencionadas y que se vieron afectadas. Las restituciones o compensaciones variarán según el grupo o subgrupo al que pertenezcan.

Asimismo, las medidas de cese de conducta descrita en el acápite II, beneficiarán a todas las personas consumidoras.

En cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 54 P de la Ley N° 19.496:

Añade que el referido acuerdo fue alcanzado una vez que SERNAC verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que señala: *“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. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.



La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.”

Precisa que consta en el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 472 del 7 de agosto de 2024**, satisface cada uno de los requisitos previamente señalados, toda vez que:

1. En cuanto al cese de la conducta: La presente materia se encuentra tratada en el **acápite II del considerando 8°** citado, denominado ***“Del cese de la conducta”***, específicamente, entre las **páginas 3 y 6** del citado instrumento, ambas inclusive.

2. En cuanto a las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones: La materia se encuentra tratada en el **acápite III del considerando 8°** citado, denominado ***“Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados”***, específicamente, entre las **páginas 6 y 10** del citado instrumento, ambas inclusive.

3. De la proporcionalidad de la solución ofrecida: La materia se encuentra tratada en el **acápite IV del considerando 8°** citado, denominado ***“La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos”***, específicamente, entre las **páginas 10 y 11** del citado instrumento, ambas inclusive.

4. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo: La materia se encuentra tratada en el **acápite V del considerando 8°** citado denominado ***“De la forma en 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”***, específicamente, entre las **páginas 11 y 16** del citado instrumento, ambas inclusive.

5. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo: La presente materia se encuentra tratada en el **numeral VIII del considerando N° 8** citado, denominado ***“De la verificación del cumplimiento del Acuerdo”***, específicamente, entre las **páginas 18 y 22**, ambas inclusive.

En cuanto a la naturaleza de esta solicitud y su procedimiento:

Indica que la solicitud de autos se enmarca dentro del procedimiento judicial contemplado en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

Conforme al mismo, según dispone el inciso primero de la cita disposición, para que la solución acordada en el marco de un Procedimiento Voluntario



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

Código: SMJUXRBQFFN

Colectivo produzca efecto *erga omnes*, deberá ser aprobado por el Juez de Letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor.

Por su parte, conforme continúa el referido artículo en su inciso segundo, se establece que el tribunal sólo podrá rechazar el efecto *erga omnes* en el caso que el acuerdo no cumpla con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P del mismo cuerpo legal.

Puntualiza que de la norma citada es posible advertir que el presente procedimiento únicamente tiene por objeto dotar de un efecto particular -en este caso, efecto *erga omnes*- a un acuerdo alcanzado en el marco de un procedimiento administrativo especial establecido en la ley (particularmente, aquel consagrado en el párrafo 4° de su título IV), contenido en una resolución de un órgano de la administración del Estado, sin promover contienda alguna a su mediante.

Lo anterior, se reafirma al entender que durante la tramitación propia del Procedimiento Voluntario Colectivo y de conformidad con las disposiciones establecidas el Párrafo 4° del Título IV la Ley N° 19.496, se consagra una serie de mecanismos tendientes a garantizar que el acuerdo pretendido satisfaga los intereses de todos los interesados, destacando dentro de estos:

a) La posibilidad que tienen las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados, de formular las observaciones que estimen pertinentes durante toda la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo (conforme establece el artículo 54 N de la LPDC).

b) La posibilidad que tiene cualquiera de los indicados en la letra precedente, de sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, de manera justificada y dentro de los cinco días posteriores a su publicación en el sitio web del Servicio (conforme establece el artículo 54 N de la LPDC).

c) El derecho que le asiste a los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, para lo cual deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial, y dentro del plazo establecido para tales efectos en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N.° 19.496 (conforme establece el inciso quinto de la misma disposición).

Con ello, atendida su naturaleza no contenciosa y el objeto que persigue, junto con resultar improcedente una eventual intervención de terceros distintos al solicitante, tendrá que estarse, a su vez, a las disposiciones contenidas en el título



I del Libro Cuarto de la Ley N.º 1.552, que aprueba el Código de Procedimiento Civil, para los efectos de su tramitación.

Por todo lo anterior, previas citas legales, solicita se tenga por aprobado el acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y el proveedor **DUALTRON SpA**, contenido en la **Resolución Exenta N.º 472 del SERNAC de fecha 7 de agosto de 2024**, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto *erga omnes*.

Segundo: Que a fin de acreditar sus alegaciones, el solicitante acompañó copia de la Resolución Exenta N.º 472 del 7 de agosto de 2024, que contiene el acuerdo suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor Dualtron SpA.

Tercero: Que, el párrafo cuarto del Título IV de la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su párrafo 4º, denominado *“Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”*, del cual se señala, en el artículo 54 H: *“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. (...)”*. Luego, el artículo 54 P de la misma norma legal, establece 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 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. 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 (...)."

Cuarto: Que, del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Dualtron SpA., contenido en la Resolución Exenta N° 472 del 7 de agosto de 2024, 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 los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, en cuanto es posible apreciar que sus capítulos se refieren a: i) el cese de la conducta; ii) de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados; iii) La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; iv) 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 afectados y v) la acreditación de la implementación del acuerdo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se declara que:

- I. **Se aprueba** el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Dualtron SpA., contenido en Resolución Exenta N° **472 del 7 de agosto de 2024**, 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;
- III. La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° V-199-2024.-

Pronunciada por **Daniel Platt Astorga**, Juez Suplente del Décimo Tercer Juzgado Civil de Santiago.



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

Código: SMJUXRBQFFN

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art.
162 del C.P.C. en **Santiago, seis de diciembre de dos mil veinticuatro**



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

Código: SMJUXRBQFFN