

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 2º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-264-2024
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, cuatro de marzo de dos mil veinticinco

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, con fecha 04 de noviembre de 2024, a folio 1, comparece don **MILO ANTONIO ROJAS BONILLA**, abogado, en representación convencional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle Agustinas N°1336, piso 5, comuna de Santiago, Región Metropolitana, solicitando en virtud del artículo 54 Q de la Ley N°19.496 la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°676, de fecha 29 de octubre de 2024, a fin de que esta produzca efecto *erga omnes*, de conformidad a los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Señala que a través de la dictación de la Resolución Exenta N°273, de fecha 10 de mayo de 2024, se dio inicio a un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el proveedor Enel Distribución Chile S.A., a solicitud de este último, luego de haber tomado conocimiento de eventuales incumplimientos a la Ley N°19.496. Agrega que en el contexto del referido Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC y el proveedor Enel Distribución Chile S.A., arribaron a un acuerdo en los términos dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N°19.496 cuyo contenido se encuentra en la Resolución Exenta N°676, de fecha 29 de octubre de 2024 y respecto del cual, una vez notificado, el proveedor informó y dio cuenta de la renuncia expresa de los medios de impugnación referidos en el resuelvo 10º del citado acto administrativo, correspondientes a aquellos contemplados en el artículo 59 de la ley N°19.880. Sostiene asimismo que el acuerdo alcanzado satisface todos los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496.

SEGUNDO: Que, con la finalidad de fundamentar su solicitud, el peticionario acompañó los siguientes documentos:

1.- Copia de la Resolución Exenta N°676, de fecha 29 de octubre de 2024 que contiene el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor Enel Distribución Chile S.A., en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciados a través de la Resolución Exenta N°273, de fecha 10 de mayo de 2024.

TERCERO: Que el Párrafo 4º del Título IV de la Ley N°19.496 regula el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. En virtud de lo anterior, el artículo 54 H de dicha Ley dispone que “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.”



Foja: 1

CUARTO: Que, por su parte, el artículo 54 P de la Ley N°19.496 establece los requisitos que debe contener la resolución que establezca los términos del acuerdo alcanzado en virtud del procedimiento voluntario, siendo los siguientes: 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.

Asimismo, el inciso final de dicha disposición dispone que “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.” Por su parte, el artículo 53 B indica “Los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor. Asimismo, estos acuerdos deberán designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde. Para el cumplimiento de dicho mandato, el proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.”

QUINTO: Que, a su vez, el artículo 54 Q de la misma normativa legal, prescribe que para que el acuerdo alcanzado tenga efecto *erga omnes*, debe ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor y que éste sólo podrá ser rechazado si no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P.

SEXTO: Que, analizado el acuerdo alcanzado entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., el cual consta en la Resolución Exenta N°676 del 29 de octubre de 2024, emitida por el SERNAC y que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre el SERNAC y ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., aperturado por Resolución Exenta N°273/2024, en relación con las disposiciones contenidas en los artículos 54 P y 54 Q de la Ley N°19.496, se advierte que el referido acuerdo, contenido en la resolución mencionada, cumple con las exigencias prescritas en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, por lo cual, conforme a lo previsto en el artículo 54 Q de la misma Ley, corresponde acceder a lo pedido, en los términos que se indicarán en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, **SE DECLARA:**

I.- Que, **SE APRUEBA** el acuerdo alcanzado entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., **contenido en la Resolución Exenta N° 676**, de fecha 29 de octubre de 2024, emitida por el referido Servicio, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, produce efectos *erga omnes*.



Foja: 1

II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto 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 los antecedentes en su oportunidad.

ROL N° V-264-2024.

**DICTADA POR MONTSERRAT ORTIZ SILVA, JUEZA SUPLENTE DEL
SEGUNDO 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, cuatro de marzo de dos mil veinticinco**

