

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 6º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-91-2025
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, veintidós de septiembre de dos mil veinticinco

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que, con fecha 21 de abril de 2025, a folio 1, comparece 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°214 del 4 de abril de 2025, a fin de que esta produzca efecto erga omnes, de conformidad con los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Señala que, a través de la dictación de la Resolución Exenta N°214, de fecha 4 de abril de 2025, se dio inicio a un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con **VTR Comunicaciones Spa.**, 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 VTR Comunicaciones Spa. arribaron a un acuerdo en los términos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, cuyo contenido se encuentra en la Resolución Exenta N°214 del 4 de abril de 2025.

Sostiene asimismo que el acuerdo alcanzado satisface todos los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496.2024; se dio inicio a un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el proveedor VTR Comunicaciones Spa, luego de haber tomado conocimiento de eventuales incumplimientos 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°214, de fecha 4 de abril de 2025, que contiene el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y VTR Comunicaciones Spa, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado a través de la Resolución Exenta N°479, de fecha 9 de agosto de 2024.

TERCERO: Que el Párrafo 4.º 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



Foja: 1

solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores”.

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 este solo 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 VTR Comunicaciones Spa., el cual consta en la Resolución Exenta N°214 del 4 de abril de 2025, emitida por el SERNAC y que contiene los términos del



Foja: 1

acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre el SERNAC y VTR Comunicaciones Spa, aperturado por Resolución Exenta 479/2024, 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 VTR Comunicaciones Spa., contenido en la Resolución Exenta N214 del 4 de abril de 2025, 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.

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 V-91-2025

Dictada por doña Rommy Natalia Müller Ugarte, Juez Titular del Sexto 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, veintidós de septiembre de dos mil veinticinco**



