

RESOLUCIÓN EXENTA N°

VALDIVIA,

**EJERCE FACULTAD DE NO PERSEVERAR Y
DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR
COOPERATIVA RURAL ELÉCTRICA RÍO
BUENO LTDA. Y EL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR, APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N° 3, DE 5 DE
SEPTIEMBRE DE 2024.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de 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 de 2023 y la Resolución Exenta N° 64 de 2024, ambas del SERNAC, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 183, de 27 de marzo del 2024, que delega facultades que indica en los Directores Regionales; la Resolución Exenta **N° RA 405/1205/2024**, que nombró a don **Francisco Fuenzalida Avio** como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la región de **Los Ríos** y

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente **"LDPC"**, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el 7 de mayo del mismo año, se delegó en los **Directores Regionales**, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar la resolución que declara el término de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**", en los casos en que lo prevea la Ley N° 19.496 y el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo, aprobado por el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero de 2021, (en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**", todo ello, 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.

3°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 3, de 5 de septiembre de 2024**, esta Dirección Regional, en adelante e indistintamente, la "**Dirección Regional**" dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor "**COOPERATIVA RURAL ELÉCTRICA RIO BUENO LTDA.**", en adelante e indistintamente, "**el proveedor**", con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores descritas detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

4°. Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se rigen bajo determinados principios básicos que los 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 a los procedimientos establecidos por la normativa.

5°. Que, con arreglo al artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de someterse al procedimiento individualizado precedentemente.

6°. Que, con fecha **24 de octubre de 2024**, esta Dirección Regional y el proveedor iniciaron la etapa de audiencias, compareciendo este último con sus respectivos apoderados con facultades para transigir, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496.



7°. Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, esta Dirección Regional solicitó al proveedor, el 30 de octubre de 2024, la presentación de una propuesta de solución la cual debiese dar cumplimiento a los aspectos mínimos que dispone el artículo 54 P de la Ley N° 19.496.

8°. Que, con fecha 8 de noviembre de 2024, el proveedor solicitó una prórroga respecto del plazo para entregar la referida propuesta de solución, lo que fue otorgado por esta Dirección Regional, fijando un nuevo plazo para tales efectos, con vencimiento al 18 de noviembre de 2024. Posteriormente, el proveedor solicitó nuevamente una prórroga del plazo la que fue concedida por esta Dirección Regional fijándose en consecuencia, un nuevo plazo para los efectos en referencia, hasta el 3 de diciembre de 2024.

9°. Que, con fecha **11 de diciembre de 2024**, esta Dirección Regional dictó la **Resolución Exenta N° 7**, en virtud de la cual, se prorrogó de oficio, y de conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del **Reglamento PVC**, por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita: **"por la necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes"**.

10°. Que, el proveedor solicitó, el 24 de enero de 2025, una reunión a esta Dirección Regional, la que se llevó a efecto el 28 de enero de 2025. En dicha oportunidad, el proveedor expuso verbalmente una serie de antecedentes y fundamentos para que fuesen considerados por el SERNAC, en la resolución del PVC. Previo requerimiento de la Dirección Regional, el proveedor cumplió con presentar por escrito los antecedentes expuestos en dicha instancia, lo que realizó mediante correo electrónico de 3 de febrero de 2025.

11°. Que, revisada y analizada en su mérito por parte de esta Dirección Regional, la presentación del proveedor citada en el considerando precedente, teniendo presente además, entre otros aspectos, el principio de indemnidad del consumidor, la finalidad que se persigue a través de los Procedimientos Voluntarios Colectivos y el cumplimiento de los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, ha sido posible concluir que con ocasión de aquella, no resulta posible dar cumplimiento a los objetivos del PVC que fueron expresamente indicados en la **Resolución Exenta N° 3 de 2024**.

12°. Que, la facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo, se encuentra consagrada en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, para el caso en referencia, en el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento PVC.

En dicho orden de ideas, el citado artículo 54 K, inciso 2° de la LDPC, dispone: "(...) *Por su parte, el Servicio*



podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.”; y, el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento PVC, dispone: “Artículo 16.- Término del procedimiento.

El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:

2. Término fracasado: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada.”

13°. Que, en razón de lo expuesto en los considerandos precedentes, esta Dirección Regional ***ejercerá su facultad de no perseverar*** en este Procedimiento Voluntario Colectivo.

14°. Que, los antecedentes antes señalados impiden la continuación de la sustanciación del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

15°. Que, en consideración a todo lo precedentemente expuesto,

RESUELVO:

1°. **DECLÁRESE** el **TÉRMINO FRACASADO** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 3, de 5 de septiembre de 2024**, con el proveedor **COOPERATIVA RURAL ELÉCTRICA RÍO BUENO LTDA.**, Rol Único Tributario **N° 81.388.600-6**, representado legalmente por **Cristian Arturo Egli Anfruns**, ambos con domicilio, para estos efectos, en **calle Comercio N° 569, piso 2, comuna de Río Bueno, Región de Los Ríos**, en atención al ***ejercicio de la facultad de no perseverar***, en el Procedimiento Voluntario Colectivo ejercida por parte del Director Regional de la Dirección Regional de Los Ríos del SERNAC, la cual, consta en el presente acto administrativo, circunstancia ésta última, que se certifica en este acto, conforme con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y en los artículos **16 N° 2 letra b)** y **18** del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo, aprobado por el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de 5 de febrero de 2021.

2°. **TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.





3°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución, al proveedor **COOPERATIVA RURAL ELÉCTRICA RÍO BUENO LTDA.**, mediante **correo electrónico**, en atención a lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, y el artículo 9 del Reglamento PVC, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

FRANCISCO FUENZALIDA AVIO
DIRECTOR REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS RÍOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

FFA/cas.

Distribución: (notificación por correo electrónico).

- Destinatario.
- Dirección Nacional.
- Dirección Regional de Los Ríos.
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

