

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO APERTURADO, CONFORME A
LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 602/2024
ENTRE EL PROVEEDOR COMERCIAL ECCSA
S.A. 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 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 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 de 2023 y la Resolución Exenta N° 64 de 2024 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 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; y

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, **"Procedimiento Voluntario Colectivo"** o **"PVC"**, es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. 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.

3°. 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 que declaran el término 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**.

4°. Que, con fecha **3 de octubre de 2024**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 602 de 2024**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A.**, en adelante e indistintamente, el "**proveedor**", con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

5°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, en adelante también "LDPC", el proveedor antes individualizado, con fecha **10 de octubre de 2024**, manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

6°. Que, con fecha **25 de octubre de 2024**, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante también "**SERNAC**" y **COMERCIAL ECCSA S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias a las cuales, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, comparecieron los apoderados del proveedor con facultades para transigir.

7°. Que, con fecha **16 de enero de 2025**, el SERNAC dictó la **Resolución Exenta N° 38**, en virtud de la cual, se prorrogó a solicitud del proveedor, y de conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del Decreto N° 56/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**", por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita: "**necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes**".



8°. Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la Ley N° 19.496, esta Subdirección con fecha **25 de octubre de 2024**, requirió al proveedor: **(i)** información y/o antecedentes con el propósito de determinar el universo de consumidores afectados y los montos de las compensaciones e indemnizaciones que procedieren para aquellos, y; **(ii)** una propuesta de solución, que contenga, a lo menos, una identificación del universo de consumidores, una propuesta de compensación y el compromiso de medidas de cese de la conducta, teniendo presente especialmente lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496.

9°. Que, mediante correo electrónico de fecha **22 de noviembre de 2024**, **COMERCIAL ECCSA S.A.** remitió la información y/o antecedentes requeridos en el **literal (i)** del considerando anterior, y con fecha **31 de enero de 2025** presentó una propuesta de solución, conforme lo solicitado en el **literal (ii)** del presente instrumento.

10°. Que, conforme el análisis que realizó esta Subdirección respecto de la propuesta de solución presentada por el proveedor, **COMERCIAL ECCSA S.A.**, citada en el considerando precedente, es posible concluir que aquella no es completa ni suficiente por cuanto, entre otros aspectos, no cumple con el requisito descrito en el N° 3 del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, esto es, **que la solución debe ser "(...) proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos(...)"**. Lo anterior, debido a que, por una parte, la compensación e indemnización establecida en la propuesta de solución del proveedor, ha resultado ser insuficiente e incompleta en atención a que los conceptos y montos que la integran, no se advierte una reparación efectiva del daño ocasionado a los consumidores potencialmente afectados por los hechos y conductas que motivaron el inicio del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, y por otra parte, la solución propuesta no integra a todos y cada uno de los consumidores afectados, contraviniendo el principio de indemnidad del consumidor y la finalidad que se persigue a través de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, esto es, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés **colectivo o difuso** de los consumidores (artículo 54 H de la LDPC), el cumplimiento de los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496.

Finalmente, la propuesta de solución antes citada, da cuenta de evidentes y profundas discrepancias jurídicas en las posiciones entre el **SERNAC** y el proveedor, especialmente, en todo aquello que dice relación con las conductas y los eventuales incumplimientos que fundamentaron la resolución exenta que dispuso el inicio del PVC en referencia, como asimismo, de las normas aplicables en la especie, constatándose en consecuencia, un alejamiento sustantivo en las posiciones jurídicas de las partes, particularmente, desde el punto de vista interpretativo y de aplicación de normas a los hechos y conductas que, como se indicó, motivaron el inicio del PVC.

11°. Que, atendido a lo expuesto en el considerando precedente, esta Subdirección informó de aquello al proveedor,



COMERCIAL ECCSA S.A., a través de audiencia celebrada con fecha **11 de febrero del 2025**, ante lo cual el proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A.**, mediante presentación remitida a **SERNAC**, por correo electrónico de fecha **18 de febrero de 2025**, manifestó que "(...) *no fue posible llegar a un consenso sobre los supuestos mínimos en los cuales descansaría un eventual acuerdo, razón por la cual consideramos que no están las condiciones para seguir adelante con el PVC (...)*".

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 que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, en adelante también "Reglamento PVC".

En este sentido, 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.**" (énfasis agregado).*

Por su parte, 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 causas:

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, que se traducen en el alejamiento de posiciones entre esta repartición pública y el proveedor, el **SERNAC ejercerá su facultad de no perseverar** en este Procedimiento Voluntario Colectivo, ello, por cuanto pese a los esfuerzos desplegados por esta Subdirección, el administrado incumbente, no ha puesto a disposición del proceso, una propuesta de solución que permita dar por cumplido los elementos mínimos para avanzar en aras de un eventual Acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, como es, el de indemnidad del consumidor relacionado por cierto, con el derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores y, que se encuentra expresamente consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra e) de la



LPDC y en el artículo 1° N° 1 del Reglamento PVC esto es, el derecho a la reparación e indemnización.

14°. Que, todo lo anterior impide la continuación de la sustanciación del procedimiento conforme a un recto ejercicio de la función pública del **SERNAC**, y por tanto, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de los consumidores y, adicionalmente, resguardando, la integración de los principios propios del procedimiento en cuestión los que, dicho sea de paso, se encuentran, expresamente consagrados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y el artículo 1° del Reglamento PVC.

15°. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, y obliga por tanto, a este Servicio Público, a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada, motivo por el cual, tal como se indicó en los **considerandos 12° y 13°** del presente acto administrativo, este Servicio, ejercerá su derecho a no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, conforme al **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 citado Reglamento.

16°. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 602 de fecha 3 de octubre de 2024**, con el proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A.**, Rol Único Tributario **N° 83.382.700-6**, representado legalmente por **don Alejandro Fridman Pirozansky**, con domicilio en **Alonso de Córdova N° 5320, piso 9, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, circunstancia que, conjuntamente con la facultad de no perseverar expresada en los **considerandos 12° y 13°** del presente acto administrativo, se certifican en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, del artículo 16 N° 2 letra b) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.



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 por correo electrónico al proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A.**, conforme lo establece el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

**MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

MRB/ivt/cca

Distribución: (notificación por correo electrónico)

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

