

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 19º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-93-2025
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, veintitrés de mayo de dos mil veinticinco

VISTOS:

PRIMERO: Que con fecha 25 de abril de 2025 comparece don **MILO ANTONIO ROJAS BONILLA**, abogado, RUN N° 16.306.962-8, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, el “SERNAC”), ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, y solicita aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 232 del 10 de abril de 2025** de su repartición, en los términos del artículo 54 Q de la ley 19.946.

Señala que por medio de la **Resolución Exenta N° 639 del 17 de octubre de 2024**, el SERNAC dio inició a un Procedimiento Voluntario Colectivo con **PACÍFICO CABLE SPA**, en atención y sobre la base de las conductas y/o circunstancias descritas en su **considerando 8º**, esto es:

“8º. Que, en mérito del resultado de la investigación colectiva realizada por el área especializada del SERNAC, esta repartición pública, tomó conocimiento, en relación al proveedor PACIFICO CABLE SpA, en adelante e indistintamente “el proveedor”, Rol Único Tributario N° 96.722.400-6, representado legalmente por don Enrique Coulembier Picchi, con domicilio en Avenida Alonso de Córdova N° 3788, Piso 6, Oficina N° 61 B, comuna de Vitacura, Región Metropolitana, de eventuales incumplimientos a la Ley N° 19.496, entre otra normativa relacionada con los derechos de los consumidores, y relativas a interrupciones, justificadas o no, del servicio de televisión de pago, suministrado por el proveedor durante, a lo menos, el año 2023, los que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, estarían relacionados



con lo siguiente: a) Interrupciones injustificadas del servicio de televisión de pago; b) No se habrían realizado los descuentos o reembolsos proporcionales respecto a dichas interrupciones, en conformidad al artículo 25 inciso tercero de la ley N° 19.496, y las indemnizaciones de forma directa y automática a los consumidores afectados en conformidad al artículo 25 A de la ley N° 19.496; c) No habría realizado los descuentos o reembolsos proporcionales, tratándose de interrupciones justificadas del servicio de televisión de pago, en conformidad al artículo 25 inciso tercero de la ley N° 19.496; d) Falta de información clara, expedita y oportuna a los consumidores en las respectivas boletas de cobro acerca de las interrupciones de servicios, tanto justificadas e injustificadas, como en la forma de cálculo y aplicación de restituciones e indemnizaciones proporcionales al tiempo de suspensión de éstos servicios, entre otras”.

Conforme tales antecedentes y la configuración de determinadas infracciones detalladas en el considerando 9° de dicha resolución, y en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo de referencia, y en orden con lo establecido en el artículo 54 P de la LPDC, el **SERNAC** y **PACÍFICO CABLE SPA** alcanzaron un acuerdo, cuyos términos se contienen en la **Resolución Exenta N° 232 del 10 de abril de 2025**, comprendiendo los requisitos de la citada norma, en la siguiente forma:

1. La materia establecida en el numeral 1° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en el **acápite II** denominado “*Del cese de la conducta*”, específicamente en la **página 3** del citado instrumento.

2. La materia establecida en el numeral 2° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en el **acápite III** denominado “*De las compensaciones y restituciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados*”, específicamente entre las **páginas 3 y 6** del citado instrumento, ambas inclusive.

3. La materia establecida en el numeral 3° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en el **acápite IV** denominado “*La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores*”.



afectados y está basada en elementos objetivos”, específicamente entre las **páginas 6 y 7** del citado instrumento, ambas inclusive.

4. La materia establecida en el numeral 4° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en se encuentra tratada en el **acápito V** denominado “*De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, y/o compensaciones a los consumidores beneficiados*”, específicamente entre las **páginas 7 y 9** del citado instrumento, ambas inclusive.

5. La materia establecida en el numeral 5° del Art. 54 P de la LPDC, se encuentra tratada en el **acápito VIII** denominado “*De la verificación del cumplimiento del Acuerdo*”, específicamente, entre las **páginas 11 y 15** del citado instrumento, ambas inclusive.

Previas citas legales solicita tener por aprobado el acuerdo alcanzado entre el el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y PACÍFICO CABLE SPA**, contenido en la **Resolución Exenta N° 232 del 10 de abril de 2025**, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y que, en consecuencia, produce el efecto *erga omnes*.

SEGUNDO: Que a fin de acreditar sus asertos la solicitante acompañó copia de la **Resolución Exenta N° 232 del 10 de abril de 2025**, del SERNAC, que contiene el acuerdo alcanzado entre éste y **PACÍFICO CABLE SPA**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por medio de la Resolución Exenta N° 639 del 17 de octubre de 2024.

TERCERO: Que el párrafo 4° del título IV de la ley 19.464 regula el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores establece en su artículo 54 P los requisitos mínimos que debe contener el acuerdo en estudio, a saber:

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.

A su vez, el artículo 54 Q del mismo cuerpo legal 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.”*

CUARTO: Que del análisis del documento reseñado al motivo segundo se aprecia en su contenido, específicamente en los acápites II, III, IV, V y VIII el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el ya citado artículo 54 P.

Efectuada dicha verificación, no queda más que aprobar el mentado acuerdo, como se señalará en lo resolutivo de la presente sentencia.

Por estas consideraciones, y visto lo dispuesto en los artículos 817 y siguientes del código de procedimiento civil, y artículos 54 y siguientes de la ley 19.496, se resuelve que:

I.- Se tiene por aprobado el acuerdo alcanzado entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **PACÍFICO CABLE SPA**, contenido en la **Resolución Exenta N° 232 del 10 de abril de 2025** pronunciado por el Servicio Nacional del Consumidor por haber cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la ley 19.496.

II.- Que dicho acuerdo producirá efectos *erga omnes* una vez ejecutoriada la presente resolución, en los términos del inciso 3° del artículo 54 Q de la ley 19.496.



V-93-2025

Notifíquese y regístrese.

Rol V – 93 – 2025

Dictada, por **ÁLVARO CAYUQUEO PICHICÓN**, Juez Suplente
del Décimo Noveno 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, veintitrés de mayo de dos mil veinticinco**



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

Código: BWXXXURHDYR