

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**REVOCA RESOLUCIÓN QUE INDICA Y
DECRETA MEDIDA PROVISIONAL DE
SUSPENSIÓN DEL PLAZO EN
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO POR LOS MOTIVOS QUE SE
SEÑALAN**

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 que en aquella se citan; 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; el Decreto Exento N° 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; en el Decreto Folio DEXE202500189, de fecha 30 de septiembre de 2025, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece nuevo orden de Subrogancia del cargo de Director/a Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, en la Resolución Exenta N°405/1116/2024 de 17 de octubre de 2024 que nombra a doña Carolina González Venegas como Subdirectora de Fiscalización; la Resolución Exenta N°781, de 6 de diciembre, de 2024 dispone el inicio de procedimiento voluntario colectivo; la Resolución Exenta N°165, de 18 de marzo de 2025, que prorrogó el plazo del procedimiento voluntario colectivo; la Resolución Exenta N°408 de 18 de junio de 2025, que aplica medida provisional; la Resolución Exenta N°571, de 18 de agosto de 2025 que aplica medida provisional; la Resolución Exenta N°688, de 26 de septiembre de 2025, que dispuso el fracaso del procedimiento voluntario colectivo; la Resolución N°36 de 2024 y sus modificaciones posteriores de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente “**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, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2º letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen 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.

3. Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo 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 los procedimientos establecidos por la normativa.

4. Que, en mérito del resultado de la investigación colectiva realizada por el área especializada del SERNAC, esta repartición pública, tomó conocimiento, en relación a los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.**, Rol Único Tributario N°92.580.000-7, **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, Rol Único Tributario N° 96.806.980-2, ambas representadas legalmente por don Antonio Büchi Buc, con domicilio en Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760, piso 22, Edificio Parque Titanium, Torre C, comuna de Las Condes, Región Metropolitana y, **ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, Rol Único Tributario N° 96.697.410-9, representado legalmente por don Manuel Araya Arroyo, con domicilio en Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760, piso 23, Edificio Parque Titanium, Torre C, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, de eventuales infracciones e incumplimientos a la Ley N° 19.496 con ocasión del proceso de comunicación a clientes iniciado a mediados de noviembre del año 2022, relativo al término de vigencia de sus respectivos planes y/o contratos de los servicios de telefonía móvil e internet (en adelante “servicios móviles”), cuya antigüedad del plan fuera superior a 6 meses al 31 de diciembre de 2022,

instancia en que también ofreció un nuevo contrato con condiciones diversas, las cuales comenzaron a regir a partir del 01 de enero del 2023, todo ello con independencia de una manifestación de voluntad por parte del consumidor respectivo. Para la mayor parte de los consumidores afectados, dichas condiciones implicaron un alza del precio de sus planes. Lo mismo ocurrió respecto de los planes y/o contratos de servicios de televisión de pago satelital Direct to home (en adelante indistintamente DTH) o relativos al canal Premium TNT Sports, en que la totalidad de los casos incluyó un aumento del precio originalmente convenido.

5. Que, en razón de lo anterior, el 6 de diciembre de 2024, se dictó la **Resolución Exenta N° 781 de 2024**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, en adelante e indistintamente, "los proveedores" o "Entel", con la finalidad de obtener una solución eficiente y eficaz respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

6. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente, "LDPC", los proveedores antes individualizados, con fecha 13 de diciembre de 2024, manifestaron oportunamente y por escrito, sus voluntades de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

7. Que, con fecha 20 de diciembre de 2024, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "el SERNAC" y Entel, 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 de los proveedores con facultades para transigir.

8. Que, con fecha 18 de marzo de 2025 el SERNAC dictó la **Resolución Exenta N°165**, en virtud de la cual, se prorrogó a solicitud de los proveedores el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo, 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".

9. Que, mediante las Resoluciones Exentas **N° 408 del 18 de junio del 2025 y N° 571 de fecha 18 de agosto del 2025**, fundamentalmente, este Servicio Público, decretó las medidas provisionales de suspensión del cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo referido, conforme a los fundamentos de hecho y derecho que en

dichos actos administrativos se indicaron, a fin de cumplir con el estudio exhaustivo de los antecedentes.

10. Que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, Entel mediante correo electrónico de fecha 18 de agosto de 2025, remitió al SERNAC una nueva propuesta la cual fue revisada y analizada en su mérito, considerando 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, se estimó en dicha oportunidad que la propuesta no cumplía con los objetivos del procedimiento. En razón de lo anterior, se dictó la **Resolución Exenta N°688**, de 26 de septiembre de 2025, el fracaso del procedimiento voluntario colectivo, la cual fue notificada mediante correo electrónico el 29 de septiembre.

11. Que, posteriormente, el proveedor solicitó una reunión en el marco de la Ley N°20.730, la cual tuvo lugar el 7 de noviembre de la presente anualidad, instancia en la cual se dispuso en conocimiento de este Servicio, de buena fe y de oficio, nuevos antecedentes sobre las materias discutidas en el procedimiento voluntario colectivo iniciado por Resolución Exenta N°781, de 2024, de este origen, los que no habían sido posibles de añadir por diversas circunstancias materiales, estimándose por el proveedor que su contenido era interés de esta repartición pública.

12. Que, en orden a complementar lo anterior, el 10 de noviembre de 2025, el proveedor dirigió un correo electrónico al Subdirector de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, indicando, en lo medular, lo siguiente: "(...) ENTEL suministró e hizo presente a la Directora Nacional (s) de SERNAC nuevos datos y antecedentes con relación al Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) de nueva oferta de contratos de ENTEL, iniciado por ese servicio mediante Resolución exenta N°781 de 6 de diciembre de 2024. Dichos antecedentes expuestos han surgido con posterioridad a la dictación de la Resolución exenta N°688 de 26 de septiembre pasado de SERNAC que dispuso el término fracasado de dicho PVC ("Resolución de Término").

En opinión de ENTEL esta nueva situación generada y los elementos de juicio aludidos justifican plenamente la necesidad y conveniencia de revisar la vigencia de la Resolución de Término en atención a las actuales exigencias del interés público y conforme a criterios de mérito, oportunidad o conveniencia (...).

13. Que, de manera preliminar, este Servicio en virtud de una reevaluación técnica y con una nueva mirada institucional sobre el mérito del procedimiento, ha podido visualizar preliminarmente que los antecedentes aportados de oficio por el proveedor podrían permitir arribar a una estimación diferente a la considerada en la

Resolución Exenta N°688, de 26 de septiembre de 2025, en favor de las personas consumidoras.

14. Que, el artículo 61 de la Ley N°19.880 establece lo siguiente:

Artículo 61. Procedencia. Los actos administrativos podrán ser revocados por el órgano que los hubiere dictado.

La revocación no procederá en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de actos declarativos o creadores de derechos adquiridos legítimamente;
- b) Cuando la ley haya determinado expresamente otra forma de extinción de los actos; o
- c) Cuando, por su naturaleza, la regulación legal del acto impida que sean dejados sin efecto.

15. Que, lo anterior ha sido entendido por la doctrina como una habilitación competencia: “(...) *la revocación consiste en el retiro de los actos administrativos válidamente emitidos por razones de mérito oportunidad o conveniencia*”⁴. Por su parte, la Corte Suprema, en sentencia Rol N° 6379-2011 ha indicado que: “(...) ante **nuevos escenarios fácticos o necesidades públicas cambiantes**, aparece razonable dotar a la Administración de una especial potestad revocatoria que sea de su exclusiva y discrecional competencia, a fin de eliminar los **efectos inconvenientes o inoportunos de un acto administrativo**” (la negrita es nuestra). En esta línea, la sentencia Rol N° 78938-2021, de 22 de marzo de 2022, el máximo tribunal refiere “(...) *la revisión supone la facultad de la Administración de volver sobre sus propios actos, a fin de verificar la oportunidad y conformidad de ellos con el ordenamiento jurídico, así como su conveniencia en términos de interés general*”.

De igual manera, se debe considerar que la Contraloría General de la República, mediante Dictámenes N° 96.610 de 2015, y N° 15.331 de 2018, ha sostenido que "...*la revocación consiste en la necesidad de retirar un acto administrativo, que es válido, del ordenamiento jurídico, dejándose sin efecto por la propia autoridad que lo dictó, en consideración a que vulnera el interés público general, decisión que, por ende, se origina en razones de mérito, conveniencia u oportunidad.*"

16. Que, en consecuencia, se ha considerado necesario dejar sin efecto la Resolución que declaró el fracaso del procedimiento voluntario colectivo, en tanto que, de los antecedentes obtenidos podría derivarse o desprenderse un acuerdo altamente deseable para la protección y resarcimiento de las personas consumidoras, estimándose

⁴Juan Carlos Flores Rivas, "La potestad revocatoria de los actos administrativos," *Revista de derecho (Coquimbo)* 24, no. 1 (2017): 199, <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532017000100191>.



además, que la decisión tributa directamente a los principios de eficiencia y eficacia que rigen a los órganos de la Administración Pública, en particular para la gestión de los intereses institucionales, siendo idóneo relevar mediante un nuevo estudio el trabajo realizado tanto por el proveedor como por la subdirección del ramo, lo que incluye en su naturaleza, recursos públicos que deben ser administrados prudentemente. Asimismo, analizada la esencia del acto administrativo a revocar, éste no se trata de un acto declarativo o creador de derechos adquiridos legítimamente y añadido lo anterior, la normativa sectorial no proscribe la revocación de la Resolución que declaró el fracaso.

17. Que, en particular, el procedimiento deberá por ende, retrotraerse al instante previo a dicha resolución, a fin de cumplir con lo que se indicará en los considerandos siguientes.

18. Que, resulta menester, contar con un plazo adecuado para el estudio de los nuevos antecedentes desde una renovada visión institucional, por lo que se optará por hacer ejercicio de la facultad dispuesta en el artículo 32 del Estatuto Administrativo y se decretará la medida cautelar de suspensión del plazo por el período de 30 días hábiles administrativos desde la notificación del presente acto administrativo al proveedor.

19. Que, de lo anterior, se manifiesta que la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cuál es, la eficacia de la decisión de que se trate. Así las cosas, atendiendo a que la eficacia debe concebirse como la capacidad de lograr el efecto que se desea, el propósito de la medida provisional que se adopte, debe promover el logro de tal propósito, esto es, el aseguramiento de la decisión de este proceso y por otra, disponer del plazo para que, de esta forma, se dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 N en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496 y, a todas aquellas gestiones posteriores pertinentes.

20. Que, al término de la medida provisional, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos deberá emitir un nuevo informe con las propuestas emitidas por el proveedor y su conveniencia para las personas consumidoras el cual será remitido a la Dirección Nacional.

21. Que, la jurisprudencia administrativa ha señalado que no obstante la Ley de Protección del Consumidor "(...) no contiene la figura de suspensión de los plazos del procedimiento de que se trata, el artículo 32 de la ley N° 19.880 -aplicable supletoriamente, al tenor del artículo 1º de esta última ley- permite a la Administración adoptar las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello" (dictamen N°179341, 2022). En esta misma ocasión, se reiteró que "(...) los plazos para la Administración no son fatales, y

que la extensión de la tramitación de un PVC por sobre el respectivo término no constituye un elemento que afecte la validez o efectividad del procedimiento ni de las actuaciones realizadas con posterioridad a ese vencimiento (aplica criterio contenido en el dictamen N° 6.266, de 2020, entre otros)".

22. Que, en virtud de los antecedentes de hecho y derecho expuestos anteriormente, y conforme a la facultad legal que asiste a esta Autoridad consagrada en el artículo 61º de la Ley 19.880 se ha determinado revocar la Resolución Exenta N°688, de 26 de septiembre de 2025, de este origen, ello fundado en las razones de mérito, conveniencia y oportunidad desarrolladas ampliamente en los considerandos precedentes, en uso de las atribuciones dispuestas por la Ley de Protección del Consumidor a este Servicio,

RESUELVO:

1. REVÓCASE por el presente acto administrativo, la Resolución Exenta N°688, de 26 de septiembre de 2025, de este origen que declaró fracasado el procedimiento voluntario colectivo iniciado por la Resolución Exenta N° 781 de 2024.

2. APLÍQUESE, de forma excepcional, la medida provisional consistente en no considerar el cómputo del plazo el espacio de tiempo que transcurrirá entre la fecha de notificación de la presente Resolución al proveedor y hasta **30 días hábiles administrativos**, ambos días inclusive, espacio de tiempo que se determina para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones indicadas, entre otros, en el considerando N° 9 y 10º del presente acto administrativo, debiendo continuar el referido cómputo, a contar del día **24 de diciembre del 2025**.

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

4. INSTRÚYASE, a la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos la remisión de un nuevo informe con las propuestas del proveedor y su conveniencia para las personas consumidoras, en atención a las eventuales infracciones detectadas en la ley sectorial.

5. NOTIFÍQUESE, la presente resolución por correo electrónico a los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.



ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL(S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Distribución:

- Dirección Nacional;
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos;
- Fiscalía Administrativa;
- Oficina de Partes y Gestión Documental.