

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**EJERCE FACULTAD DE NO PERSEVERAR Y
DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR
COLGRAM S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR, APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N° 60 DE 2025.**

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° 56/2019, 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 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y sus modificaciones, 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 Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC;

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 **21 de enero de 2025**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 60 de 2025**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COLGRAM 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 **11 de febrero de 2025**, manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

6°. Que, con fecha **28 de febrero de 2025**, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante también "**SERNAC**" y **COLGRAM 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, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de tres meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual, puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada, en que se justifique la prórroga.

8°. Que, con fecha **29 de abril de 2025**, el **SERNAC** dictó la **Resolución Exenta N° 298**, 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**".

9°. Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se sostuvieron diversas audiencias con el proveedor, tendientes a construir las bases para un eventual Acuerdo en los términos dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496. En ese contexto, y conforme a los argumentos jurídicos que motivaron el inicio del presente procedimiento, **COLGRAM S.A.** con fecha 28 de abril de 2025, formalizó ante esta Subdirección, una propuesta de solución la que fue revisada y analizada en sus distintos alcances, por parte del **SERNAC**, especialmente, en lo relativo a las medidas de cese de conducta y la propuesta de restitución, compensación e indemnización para los consumidores afectados, cuyas conclusiones fueron informadas al proveedor en la audiencia celebrada con fecha 19 de mayo del presente año.

Que, es un hecho público que, con fecha 21 de abril de 2025, el **SERNAC**, en uso de su potestad interpretativa en casos singulares, conforme a lo prescrito en la letra b) del inciso segundo del artículo 58 de la LDPC, dictó y publicó en su página web la **Resolución Exenta N° 264** que aprueba el **Dictamen Interpretativo sobre retiro en tienda que resuelve la solicitud N° 34463985**, en virtud de la cual se da respuesta al requirente que solicitó a este Servicio Público un pronunciamiento sobre "(...) *si un cobro por retiro en tienda en ventas por internet se ajusta a la Ley N° 19.496, particularmente al artículo 16 letra b).* Adicionalmente, se solicita que se indique si es legal que en las ventas por internet sólo exista la modalidad de despacho a domicilio con un cobro adicional al precio del bien comprado."

En este orden de ideas, y en atención a que el referido Dictamen guarda estrecha relación con la materia objeto del PVC, es que **COLGRAM S.A.** a través de presentaciones remitidas por correos electrónicos de fechas 23 de mayo y 12 de junio, ambos de 2025, formuló a **SERNAC** determinadas interrogantes jurídicas y de interpretación respecto al contenido del mencionado dictamen, en atención, a que éstas podrían influir en lo sustancial del procedimiento, particularmente, en lo relativo a las medidas de cese de conducta exigidas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, las cuales, serán analizadas por parte de este Servicio. Por todo lo anterior y, teniendo en consideración especialmente la finalidad que se persigue a través de los Procedimientos Voluntarios Colectivos (artículo 54 H inciso 1° de la LDPC), el resguardo de los principios que inspiran este procedimiento administrativo, particularmente, el debido proceso y de integridad (artículo 54 H inciso 1° de la LDPC y artículo 1° números 4 y 5 del Reglamento PVC) y, finalmente, otorgar certeza jurídica en el ejercicio de la facultad de **SERNAC** de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores (artículo 58 letra b) de la LDPC), es que esta Subdirección **ejercerá su facultad de no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo.**

10°. 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 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 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."

11°. Que, los antecedentes antes señalados impiden la continuación de la sustanciación del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

12°. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 60 de fecha 21 de enero de 2025**, con el proveedor **COLGRAM S.A.**, Rol Único Tributario **N° 76.568.680-6**, representado legalmente por **don Félix Víctor Lürs Raggio**, con domicilio en **Augusto Matte N° 1840, comuna de Quinta Normal, Región Metropolitana**, en atención al **ejercicio de la facultad de no perseverar**, según se expresa en los **considerandos 9°, 10° y 11°** de la presente resolución, circunstancia ésta última, que se certifica 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 **COLGRAM 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XA4CZO-098>