



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

### DISPONE EL TÉRMINO FALLIDO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR SERVICIOS CULTURALES VIVO EN VIVO LTDA. 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 D.F.L 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 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene 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° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; 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, 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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

proporcionados por el proveedor, conforme a los procedimientos establecidos por la normativa.

**3°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 132 de fecha 4 de marzo de 2025**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**", dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor "**SERVICIOS CULTURALES VIVO EN VIVO 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, 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.

**4°.** Que, así las cosas, el procedimiento de carácter voluntario en referencia, tenía por propósito, obtener la devolución, compensación y/o indemnización que corresponda, a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causado todo, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose para ello, en elementos de carácter objetivo, como en la adopción de medidas de cese de la conducta, todo lo anterior, considerando, los aspectos mínimos a que hace referencia el 54 P de la Ley N° 19.496.

**5°.** Que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, la **Resolución Exenta N° 132 de fecha 4 de marzo de 2025**, fue notificada al proveedor, mediante carta certificada.

**6°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496 y, en el inciso 1° del artículo 7 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Reglamento PVC", contenido en el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021, el procedimiento en referencia, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

**7°.** Que, el inciso 1° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 dispone: "**Si al término del plazo original o prorrogado el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.**"

**8°.** Que, por su parte, el artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, el "Reglamento PVC", contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021, señala:

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

*"3. Término fallido: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:*

*a) En caso que el proveedor, habiendo sido notificado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de este reglamento, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento (...)."*

**9°.** Que, con fecha **10 de marzo de 2025**, **SERVICIOS CULTURALES VIVO EN VIVO LTDA.** solicitó por medio de correo electrónico una prórroga para manifestar su voluntad de participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en el considerando N° 3 de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 54 K de la ley 19.496 y artículo 10 del Reglamento PVC, lo cual fue concedido por medio de Resolución Exenta N° 149 de fecha 11 de marzo de 2025 la cual fue notificada por correo electrónico al proveedor en la misma fecha.

**10°.** Que, dentro del plazo prorrogado, **SERVICIOS CULTURALES VIVO EN VIVO LTDA.**, no manifestó su voluntad de participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado mediante **Resolución Exenta N° 132 del 4 de marzo de 2025**.

**11°.** Que, siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la voluntariedad de las partes en participar en los mismos, y que, en este caso particular, dicho requisito no se verificó, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y del artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento PVC.

**12°.** Que, por todo lo anteriormente expuesto,

### **RESUELVO:**

**1°.** **DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 132, de fecha 4 de marzo de 2025**, con el proveedor, **SERVICIOS CULTURALES VIVO EN VIVO LTDA.**, Rol Único Tributario **N°78.046.227-2**, representado legalmente por **don DANIEL GÓMEZ LACROIX**, con domicilio en **ANIBAL PINTO N°1661, Comuna de Concepción, de la Región del Biobío**.

**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 **SERVICIOS CULTURALES VIVO EN VIVO LTDA.**, mediante correo





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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, Y ARCHÍVESE**

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

MRB/mmb

Distribución: (notificación por carta certificada)

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

