

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO, CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 356/2025 ENTRE EL PROVEEDOR CANAL DEL FÚTBOL SpA. 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° 56/2019, 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, 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 **28 de mayo de 2025**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 356**, mediante la cual dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **CANAL DEL FÚTBOL SpA.**, 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, 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 "**LPDC**", el proveedor antes individualizado, con fecha **17 de junio de 2025**, manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

6°. Que, con fecha **26 de junio de 2025**, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante también, el "**SERNAC**", y **CANAL DEL FÚTBOL SpA.**, iniciaron la etapa de audiencias.

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, esta Subdirección, mediante la **Resolución Exenta N° 646** de fecha **09 de septiembre de 2025** prorrogó a solicitud del proveedor, y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita, cual es, "*mayor tiempo para el análisis de los antecedentes*". Dicho acto administrativo, fue notificado al proveedor a través de correo electrónico, de conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

9°. Que, esta Subdirección, mediante la **Resolución Exenta N° 658** de fecha **12 de septiembre de 2025** decretó una medida provisional de suspensión del Procedimiento Voluntario Colectivo, el que se prolongó durante el periodo de tiempo intermedio, entre el 12 de septiembre de 2025 (fecha de dictación de la medida provisional) *hasta la dictación de las*



resoluciones exentas que resuelven los respectivos recursos interpuestos por el proveedor **CANAL DEL FÚTBOL SpA.** en contra de las **Resoluciones Exentas N° 611 y N° 610**, ambas de **fecha 28 de agosto de 2025**, esto es, hasta el **18 de diciembre de 2025**, fecha en la cual se dictaron, por parte de este Servicio Público, las respectivas **Resoluciones Exentas N° 916 y N° 918**.

10°. Que, mediante las **Resoluciones Exentas N° 916 y N° 918** dictadas por **SERNAC** con fecha **18 de diciembre de 2025**, en que además de resolver los recursos presentados por el proveedor **CANAL DEL FÚTBOL SpA.**, se tuvo como terceros interesados en el Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante **Resolución Exenta N° 356 de fecha 28 de mayo de 2025**, a la **Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS)** y la **Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU)**, por lo que se instruyó su participación en las distintas etapas del referido procedimiento administrativo.

11°. Que, esta Subdirección, mediante la **Resolución Exenta N° 225** de fecha **16 de marzo de 2026** decretó una medida provisional de suspensión del Procedimiento Voluntario Colectivo, el que se prolongó en el espacio de tiempo que transcurrió entre la fecha de la Resolución individualizada en el presente considerando, esto es, el **16 de marzo y el 30 de abril del 2026**, ambos días inclusive, tiempo que se determina para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones indicadas, entre otros, en los **considerando N° 8° y N° 9°** del citado acto administrativo, debiendo continuar el cómputo del plazo del Procedimiento Voluntario Colectivo, a contar del día **04 de mayo del 2026**.

12°. Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se sostuvieron 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, **CANAL DEL FÚTBOL SpA.**, con fecha **23 de abril de 2026**, formalizó ante el **SERNAC** su última propuesta de solución, la que fue revisada y analizada por parte de este servicio, en sus distintos alcances, entre ellos, las propuestas referentes a las medidas de cese de conducta; mecanismos de compensación e indemnización para los consumidores afectados; el cálculo de las compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados; la forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y; el procedimiento por el cual el proveedor compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

13°. Que, **CANAL DEL FÚTBOL SpA.** en su presentación, individualizada en el considerando precedente, entre otros compromisos, ofreció compensar e indemnizar el interés difuso de los consumidores afectados y, para ello, propuso un monto total y final específico, basado en la metodología de cálculos de daños, conceptos, parámetros y valores presentados por el proveedor a **SERNAC**, que conforme se expresará a continuación, resulta del todo insuficiente.

14°. Que, respecto al monto propuesto y la metodología de cálculos de los daños, en específico, los conceptos, parámetros y



valores aplicados para obtener la cifra final ofrecida por el **CANAL DEL FÚTBOL SpA.** en la propuesta de solución presentada el **23 de abril de 2026**, podemos señalar que conforme al análisis que realizó el **SERNAC** y los resultados obtenidos, este Servicio estima que existen discrepancias irreconciliables en la metodología de cálculos de daños, en los conceptos, parámetros y valores utilizados por **SERNAC** para su estimación, y que no fueron aplicados en el modelo de estimación de daños ofrecida por el proveedor, lo que implica inevitablemente, diferencias sustanciales para determinar el alcance del PVC, tanto en cuanto a la determinación del universo de consumidores finales afectados, como al monto total de las indemnizaciones y/o compensaciones que debieran proceder. Lo anterior, sin perjuicio de las evidentes discrepancias jurídicas en las posiciones entre el **SERNAC** y el proveedor, en relación a la existencia de los daños causados en los consumidores afectados, con ocasión de las prácticas sancionadas por los Tribunales de Justicia y que motivaron el inicio del presente Procedimiento Voluntario Colectivo que, en definitiva, fundamentan el modelo económico construido por este Servicio con la finalidad de compensar a los consumidores afectados.

Asimismo, el **SERNAC**, no comparte algunas de las observaciones conceptuales formuladas por el proveedor a la metodología de cálculo, conceptos, parámetros y valores utilizados por este Servicio que, en definitiva, y por los motivos planteados, subestiman los perjuicios que se causaron a los consumidores afectados. En concreto, no resulta admisible al Servicio Nacional del Consumidor, aceptar una propuesta de solución del proveedor basada en metodología, conceptos, parámetros y valores en que se afecta uno de los requisitos básico e innegociables dispuestos por el legislador para arribar a un eventual Acuerdo, esto es, que se alcance "**Una solución que sea proporcional al daño causado, [y] que alcance a todos los consumidores afectados**". (Lo destacado es nuestro)

Finalmente, cabe hacer presente que, el legislador mandata al **SERNAC** y en específico a esta Subdirección de Procedimiento Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivo, cumplir con la finalidad de este procedimiento administrativo, cual 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.

15°. En consecuencia, es posible advertir que los distintos conceptos que integran la propuesta de solución, en específico, la metodología de cálculo de daños, los conceptos, parámetros y los valores utilizados y aplicados en el modelo de estimación de daños ofrecida por el proveedor, el monto total de la indemnización y/o compensación ofrecido y el universo de consumidores a los que les alcanza, han resultado ser insuficiente, en términos tales que, en atención a los distintos antecedentes que obran en el procedimiento, pueda ser entendido como apto o suficiente para dar por satisfecha la reparación efectiva del daño que se habría ocasionado a los consumidores afectados, en su dimensión difusa conforme a los hechos materia del PVC en cuestión. En otras palabras, la solución para el PVC en referencia debió ser capaz de abordar a través de elementos de carácter objetivo, una reparación en términos tales, que se pudiera desprender de la misma, la integración del "*principio de indemnidad del*

¹ Art. 54 P N° 3 de la LPDC.



consumidor” conjuntamente con el concepto de universalidad, que debe comprender una propuesta de solución para que ésta se estime expedita, completa y transparente².

16°. Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: *“Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L”*.

En efecto, las propuestas de solución presentadas por el **CANAL DEL FÚTBOL SpA.** en las distintas etapas de la negociación fueron informadas a las Asociaciones de Consumidores intervinientes, con la adopción de las medidas tendientes a cautelar la reserva de información decretadas por este Servicio, conforme al artículo 54 O de la LPDC. De ahí, que las observaciones presentadas individualmente por la **Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS)** y por la **Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU)** fueron recepcionadas y procesadas por esta Subdirección en su mérito y, tenidas en consideración para el resultado final del presente procedimiento.

17°. 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 LPDC, 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.”

² Art. 54 H inciso 1° de la LPDC.



A su vez, el artículo 18 del Reglamento PVC, dispone: “*Resolución de término fracasado o fallido.*”

En caso que tenga lugar el término fracasado o fallido del procedimiento, el Servicio procederá a dictar una resolución que así lo establezca.”.

18°. 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, como asimismo, en la insuficiencia de la propuesta de solución de éste último para el caso que tuvo por objeto el PVC en referencia, el **SERNAC ejercerá su facultad de no perseverar** en este Procedimiento Voluntario Colectivo ello, por cuanto 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. Lo que, en consecuencia, hace inviable la prosecución de este procedimiento, y asimismo, un eventual Acuerdo.

19°. 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 17° y 18°** precedentes, este Servicio ejercerá su derecho a no perseverar en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, circunstancia que se certificará en lo resolutivo del presente acto administrativo, conforme a lo dispuesto en el **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** como así también, para este caso en particular, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** del citado Reglamento.

20°. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1°. **DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 356 de fecha 28 de mayo de 2025**, con el proveedor **CANAL DEL FÚTBOL SpA.**, Rol Único Tributario **N° 76.914.469-2**, representado legalmente por **don EDUARDO DORAT OLCESE**, con domicilio en las siguientes direcciones: **Avenida Pedro Montt N° 2354, comuna de Santiago, y en Av. Andrés Bello 2711, Piso 19, comuna de Las Condes**, ambas de la **Región Metropolitana**, en atención al **ejercicio de la facultad de no perseverar**, según se expresa en los



considerandos 17° y 18° 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 en el 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 está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **CANAL DEL FÚTBOL SpA.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

4°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a la **CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES (CONADECUS)**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

5°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a la **ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (ODECU)**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, 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/ivt/mmb

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/HQPMBJ-912>