

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 13° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-97-2026
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
(SERNAC)/

Santiago, treinta de julio de dos mil veintiséis

Vistos:

A folio 1, con fecha 17 de abril de 2026, comparecen Milo Antonio Rojas Bonilla, abogado, subdirector de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y Claudio Felipe Torres Urzúa, abogado, ambos en representación convencional del **SERNAC** y con domicilio, para estos efectos, en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna de Santiago, quienes de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor, vienen en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 274 del 6 de abril de 2026**, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que expone.

A folio 11, con fecha 13 de julio de 2026, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Que, a folio 1, con fecha 17 de abril de 2026, comparecen Milo Antonio Rojas Bonilla, abogado, subdirector de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y Claudio Felipe Torres Urzúa, abogado, ambos en representación convencional del **SERNAC** y con domicilio, para estos efectos, en calle Agustinas N° 1336, piso 5, comuna de Santiago, quienes de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos del Consumidor, vienen en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 274 del 6 de abril de 2026**, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, exponiendo que la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su Párrafo 4° Título IV, consagra el denominado "*Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*", el que por su parte, y conforme al inciso primero del artículo 54 H del citado cuerpo legal, "*tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores*".



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

Código: UNCDRCRFDGBP

Señalan que en el marco de esta normativa, SERNAC inició un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente “Procedimiento Voluntario Colectivo” o “PVC”) con el proveedor **Claro Chile SpA2.**, mediante la dictación de la Resolución Exenta N° 681 del 25 de septiembre de 2025.

Al efecto, agregan que el Servicio ha tomado conocimiento de eventuales incumplimientos a la ley 19.496, específicamente en lo indicado en los considerandos 8° y 9° de la citada Resolución, por parte del proveedor que dicen relación con: “i. Cobros indebidos respecto del servicio de roaming internacional en Argentina, con ocasión de una errónea interpretación a la Norma Técnica contenida en la Resolución N° 1.395 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de fecha 28 de agosto de 2020, en virtud del cobro de tarifas superiores al precio local en Chile por los servicios de comunicaciones de voz, mensajería y datos móviles, al aplicar una tarifa promedio única para cada segmento de clientes, al cobrar como servicio adicional a su boleta el servicio de roaming y/o al condicionar su prestación a la contratación de servicios adicionales como Bolsas, o cambio del plan a uno con servicio roaming; ii. Falta de prestación del servicio de datos móviles para los consumidores prepago en Argentina bajo las mismas condiciones en que se presta dicho servicio en Chile; y iii. Falta de información veraz y oportuna a los consumidores usuarios del servicio de roaming internacional en Argentina, sobre las condiciones de prestación y cobro del servicio de roaming internacional a 'precio local', como aquellas que rigen los servicios adicionales que se condicionan a contratar”.

Añaden que de acuerdo a lo indicado en el considerando 9° de la Resolución, los hechos descritos configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos: 3° inciso primero letras a), b) y e), 12, en relación con la Norma Técnica contenida en la Resolución N° 1.395 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de fecha 28 de agosto de 2020, así como la demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

En cuanto al acuerdo arribado entre el SERNAC y el proveedor Claro Chile SpA:

Sostienen que en el contexto del referido Procedimiento Voluntario Colectivo, se arribó a un acuerdo con el proveedor, el cual, se encuentra contenido en la **Resolución Exenta N° 274 del 6 de abril de 2026.**

Así las cosas, dicho acuerdo beneficiará a un universo de 18.948 personas consumidoras de los servicios móviles de pospago de Claro Chile SpA. que se vieron afectados por medio de cobros indebidos relativos al uso del servicio de



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

Código: UNCDRCRFDGBP

roaming internacional en Argentina, ocurridos durante el periodo comprendido desde agosto de 2020 a junio de 2024, siempre que no se les haya refacturado (restituido) previamente los montos correspondientes a dichos cobros.

En cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 54 P de la Ley N° 19.496:

Indican que el referido acuerdo fue alcanzado una vez que SERNAC verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que señala: *“En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*

La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

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. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.”

Precisa que consta en el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 274 del 6 de abril de 2026**, satisface cada uno de los requisitos previamente señalados, toda vez que:

1. En cuanto al cese de la conducta: La presente materia se encuentra tratada en el **acápito II**, denominado **“Del cese de la conducta”**, específicamente, entre las **páginas 3 y 4** del citado instrumento.



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

Código: UNCDCRFDCBP

2. En cuanto a las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones:

La materia se encuentra tratada en el **acápito III**, denominado ***“De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales afectados”***, específicamente, entre las **páginas 4 y 5** del citado instrumento.

3. De la proporcionalidad de la solución ofrecida: La materia se encuentra tratada en el **acápito IV**, denominado ***“La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos”***, específicamente, entre las **páginas 6 y 7** del citado instrumento.

4. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo: La materia se encuentra tratada en el **acápito V del considerando 8°** citado denominado ***“De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual efectuará las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas a los consumidores beneficiarios del Acuerdo”***, específicamente, entre las **páginas 7 y 9** del citado instrumento

5. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo: La presente materia se encuentra tratada en el **numeral VIII**, denominado ***“De la verificación del cumplimiento del Acuerdo”***, específicamente, entre las **páginas 12 y 16**.

En cuanto a la naturaleza de esta solicitud y su procedimiento:

Aseveran que la solicitud de autos se enmarca dentro del procedimiento judicial contemplado en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

Conforme al mismo, según dispone el inciso primero de la cita disposición, para que la solución acordada en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo produzca efecto *erga omnes*, deberá ser aprobado por el Juez de Letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor.

Por su parte, conforme continúa el referido artículo en su inciso segundo, se establece que el tribunal sólo podrá rechazar el efecto *erga omnes* en el caso que el acuerdo no cumpla con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P del mismo cuerpo legal.

Puntualizan que atendido el carácter no contencioso del procedimiento y la consecuente improcedencia de la intervención de terceros que busquen promover o suscitar controversia alguna en el mismo

Adicionan que Párrafo 4° del Título IV la Ley N° 19.496, consagra una serie de mecanismos tendientes a garantizar que el acuerdo pretendido satisfaga los intereses de todos los interesados, destacando dentro de estos:



a) La posibilidad que tienen las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados, de formular las observaciones que estimen pertinentes durante toda la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo (conforme establece el artículo 54 N de la LPDC).

b) La posibilidad que tiene cualquiera de los indicados en la letra precedente, de sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, de manera justificada y dentro de los cinco días posteriores a su publicación en el sitio web del Servicio (conforme establece el artículo 54 N de la LPDC).

c) El derecho que le asiste a los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, para lo cual deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial, y dentro del plazo establecido para tales efectos en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N.º 19.496 (conforme establece el inciso quinto de la misma disposición).

Por todo lo anterior, previas citas legales, solicitan se tenga por aprobado el acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y el proveedor **Claro Chile SpA**, contenido en la **Resolución Exenta N° 274 de fecha 6 de abril de 2026**, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto *erga omnes*.

Segundo: Que a fin de acreditar sus alegaciones, el solicitante acompañó copia de la Resolución Exenta N° 274 del 6 de abril de 202, que contiene el acuerdo suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor Claro Chile SpA.

Tercero: Que, el párrafo cuarto del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su párrafo 4°, denominado *“Del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”*, del cual se señala, en el artículo 54 H: *“El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene 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. (...)”*. Luego, el artículo 54 P de la misma norma legal, establece que *“En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*



La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- 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 (...)."*

Finalmente, el artículo 54 Q 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. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente (...)."*

Cuarto: Que, del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Claro Chile SpA., contenido en la Resolución Exenta N° 274 del 6 de abril de 2026, y analizado de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, es posible afirmar que este acuerdo cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, en cuanto es posible apreciar que sus capítulos se refieren a: i) el cese de la conducta; ii) de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados; iii) La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; iv) la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados y v) la acreditación de la implementación del acuerdo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se declara que:

- I. Se aprueba** el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Claro Chile SpA., contenido en Resolución Exenta N° **274 del 6 de abril de 2026**, para todos los efectos legales,



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

Código: UNCDRCRDCBP

declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos erga omnes.

II. **Publíquese** un extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, una vez certificada y ejecutoriada la presente sentencia, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

III. La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° V-97-2026.-

Pronunciada por **Daniel Platt Astorga**, Juez Suplente del Décimo Tercer 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, treinta de julio de dos mil veintiséis**



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

Código: UNCDCRFDCBP