

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 7º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-52-2026
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
(SERNAC)/

Santiago, veinticuatro de abril de dos mil veintiséis

Vistos:

1º Que, a folio 1, comparece el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N°60.702.000-0, representado por don Milo Antonio Rojas Bonilla, RUN N°16.306.962-8, abogado, Subdirector de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor y don Claudio Felipe Torres Urzúa, RUN N°18.019.712-5, abogado, domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N°1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, e interponen solicitud de aprobación judicial del acuerdo suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor y Karsharing SpA, de acuerdo a lo dispuesto en el Título IV, denominado “Del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores”, de la Ley N°19.496.

Refiere que, el Servicio Nacional del Consumidor por Resolución Exenta N°746 del 17 de octubre de 2025 dispuso el inicio, de oficio, de un procedimiento voluntario colectivo con Karsharing SpA, cuyo nombre de fantasía es “AWTO”, con motivo de incumplimientos de parte de este proveedor y que éstos estaban afectando los derechos de los consumidores.

Que, este actuar consistía en la falta de devolución de dinero a los consumidores correspondiente a lo pagado por éstos últimos en virtud del “Contrato de afiliación y arrendamiento de cosa mueble Karsharing SpA y Afiliado” y, el cese de operaciones del referido operador. Y que, los dineros cuya devolución, con intereses y reajustes fueron objeto del Procedimiento Voluntario, sin que la enumeración deba considerarse taxativa, corresponden a lo pagado por los consumidores e4) cargas del contrato ya referido, por concepto de: 1) Membresía mensual según los diversos planes de arriendo de vehículos motorizados ofertados por el proveedor, esto es, minutos, horas o días; 2)Dinero depositado en la cuenta de Awto para prepagar servicios de arriendo de vehículos que no se prestaron; 3) “Garantía”, que según el contrato corresponde a un “(...) monto de previo acuerdo con el afiliado el cual podrá ser utilizado para pagar cualquier saldo en deuda del servicio solicitado (...)”; 4)cargas de combustible pagadas por el consumidor y sujetas a reembolso por parte de Awto; y 5) Awto Coins, que serían los “(...)créditos adicionados por parte del afiliado a su cuenta (...)”.



Foja: 1

Que, en ese contexto, manifiesta el Servicio que se llegó a un acuerdo con el proveedor, contenido en la Resolución Exenta N°161 del 20 de febrero de 2026, acordándose que éste beneficiará al universo total de personas consumidoras, cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de Karsharing SpA, por concepto de awtocoins, garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos, y que, a la fecha de dicho acuerdo, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero por los conceptos recién indicados se encuentra pendiente, corresponde a 748. Adicionalmente, en el acuerdo se contemplan los compromisos del proveedor, relacionados con las medidas de cese de las conductas ya descritas que vulneraron los derechos de los consumidores.

Previas citas legales, el Servicio Nacional del Consumidor solicita tener por aprobado el acuerdo suscrito entre dicho servicio y el proveedor Karsharing SpA, por cumplir con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, y se declare que, en consecuencia, produce efecto erga omnes.

2° Que, a folio 5, se da curso a la presente solicitud.

3° Que, con fecha 26 de marzo de 2026, se trajeron los autos para fallo.

Considerando:

Primero: Que a folio 1, comparece el Servicio Nacional del Consumidor, representado por don Milo Antonio Rojas Bonilla, RUN N°16.306.962-8, abogado, Subdirector de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor y don Claudio Felipe Torres Urzúa, RUN N°18.019.712-5, abogado, e interponen solicitud de aprobación judicial del acuerdo suscrito entre el Servicio Nacional del Consumidor y Karsharing SpA., dentro de lo regulado en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N°19.496.

Segundo: Que el solicitante acompañó a su presentación copia de la Resolución Exenta N°161 de fecha 20 de febrero de 2026, en la que constan los términos del acuerdo arribado entre el Servicio Nacional de Consumidor y Karsharing SpA. cuyo nombre de fantasía es “Awto”.

Tercero: Que es menester establecer, que la normativa aplicable a la presente solicitud y respecto de los hechos que en ella se contiene, busca la obtención solución expedita y completa para conductas que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores. Es del espíritu de la norma, permitir que el ente administrativo suscriba con el eventual infractor acuerdos que logren la efectiva protección erga omnes de los intereses y derechos de todo consumidor potencialmente perjudicado con los hechos que motivaron el procedimiento contemplado en el Título IV de la ley en comento. Todo ello, sin perjuicio, de los derechos y acciones especiales y particulares de quienes no se sientan satisfechos con los términos del acuerdo logrado.

Cuarto: Que, en lo que concierne al análisis propiamente tal del acuerdo objeto de autos, en relación a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los consumidores comprendidos en este acuerdo corresponde al universo total de personas consumidoras o beneficiados, cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de Karsharing SpA, por concepto de awtocoins, garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos, los que a la fecha del acuerdo de marras corresponde a 748.

Quinto: Que, en lo que refiere al “cese de la conducta”, artículo 54 P, N°1 de la ley del consumidor, el presente acuerdo establece:



Foja: 1

1. La verificación del cumplimiento de todas y cada una de las medidas comprometidas en el acuerdo en materia de información, canales habilitados y procesos operativos para concluir efectivamente con las gestiones de devolución del dinero de los conceptos referidos en el acuerdo respecto del universo de consumidores beneficiados.
2. La verificación de un grupo de 103 consumidores cuya restitución de dineros habría ocurrido con anterioridad al cierre de operación de Awto como así también, aquellas que pudieron haber ocurrido durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo.
3. **Sexto:** Que, en cuanto a la obligación de indemnizar o compensar a los consumidores, artículo 54 P, N°2, el acuerdo:

1.- Refiere que el presente acuerdo beneficiará al universo total de personas consumidoras cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de Karsharing SpA, por concepto de awtocoins, garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos, los que a la fecha del acuerdo de marras corresponde a 748., y considera un monto total restitutorio de \$12.985.253.-, suma que considera los intereses y reajustes calculados en conformidad a lo establecido en el artículo 27 de la Ley N°19.496.

2.- Determina el procedimiento de devolución y compensaciones para los consumidores beneficiados del Acuerdo.

3.- Estipula una compensación por concepto de “Costo del reclamo”. El presente acuerdo beneficiará a un total de 109 consumidores que reclamaron ante el SERNAC y considera un monto de compensaciones ascendente a la suma de \$142.035.-

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un universo total de 855 consumidores, y considera un monto en pesos de \$13.127.288.- considerando dentro de aquel, el monto a pagar por costo de reclamo SERNAC.

Séptimo: Que, en lo concerniente a la exigencia de ser la solución acordada proporcional al daño causado, y que éste abarque a todos los consumidores afectados, artículo 54 P, N°3, el presente acuerdo contiene claros elementos objetivos y cuantificables que permiten sostener que su universalidad lo es respecto de todo aquel consumidor afectado por la conducta del proveedor. De lo anterior, se colige que el acuerdo presentado para la aprobación de este Tribunal, establece precisos y formales mecanismos para resarcir el daño provocado, en base a criterios proporcionales de reparación.

Octavo: Que, la forma de cómo se hará efectiva la reparación a los consumidores, artículo 54 P, N°4, el acuerdo puntualiza que Awto, informará a los consumidores beneficiados por el acuerdo el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en la página web www.awto.cl, y además, a través de sus redes sociales (Linkedin). A su vez, en aquellos casos en que Awto tenga registrado en sus sistemas una dirección email y/o correos electrónicos de los consumidores beneficiados, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, les enviará un correo informativo. Por su parte, en aquellos casos en que no se haya podido materializar el pago de las devoluciones y/o compensaciones, se enviará una comunicación a los consumidores beneficiados, con la finalidad de informarles la emisión de un vale vista nominativo, y los datos de éste.



Foja: 1

Agrega el acuerdo que, Awto habilitará un formulario en el sitio web www.awto.cl, para que los consumidores puedan ingresar sus datos bancarios para luego, proceder a la restitución del monto en dinero pendiente de devolución, más los intereses y reajustes respectivos y el correspondiente al costo del reclamo. Si el consumidor no ingresa sus datos en el plazo en el que el formulario se encontrará publicado, Awto procederá a abonar los montos que correspondieren en la cuenta bancaria corriente o cuenta vista que Awto tuviere en sus registros, y si, dichas cuentas no se encuentran disponibles, se procederá a realizar la devolución y/o pago a través de vales vista, los que estarán disponibles en una institución bancaria para el retiro del beneficiado.

Se refiere que los plazos señalados para la implementación del Acuerdo serán de días corridos o de meses, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos 30 días corridos desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial u otro medio de circulación nacional.

Los plazos de la implementación de este proceso de reparación y su análisis, se contiene en las páginas 9 a 11 del Acuerdo, con un detallado y claro cuadro resumen de las distintas y sucesivas etapas que este proceso contempla.

Noveno: Que, en lo que dice relación al último requisito contenido en el numeral 5° del artículo 54 P de la Ley del Consumidor, el acuerdo señala que la acreditación del cumplimiento integral de éste, deberá realizarlo una empresa de auditoría externa, inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, la que será seleccionada por el proveedor, a costa de éste. El informe final que dicha empresa realice deberá ajustarse a lo señalado en las páginas 12 a 14 del Acuerdo.

Décimo: Que, se establece y se hace parte integrante del Acuerdo, la prevención legal contenida en el penúltimo inciso del artículo 54 P, que dice relación a que este Acuerdo no implica el reconocimiento por parte del proveedor de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Décimo Primero: Que, en razón de lo analizado, del cotejo de cada una de las aserciones y declaraciones contenidas en este Acuerdo, esta Magistratura ha llegado a la convicción que éste cumple con los aspectos mínimos que la norma del artículo 54 P, de la Ley del Consumidor, exige para ser aprobado judicialmente.

Por tanto, en razón de todo lo expuesto, y en consideración a lo dispuesto en los artículos 1, 54, de la Ley N°19.496, se declara:

I.- Que se aprueba el Acuerdo alcanzado entre Karsharing SpA e el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N°161, de fecha 20 de febrero de 2026, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

II.- Publíquese, una vez ejecutoriada la presente sentencia, extracto de la resolución en el Diario Oficial y un medio de circulación nacional, 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.- Que, 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 del Consumidor.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Resolvió doña Daniela de los Ángeles González Martínez, Juez Suplente.-

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veinticuatro de abril de dos mil veintiséis**

