

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL TÉRMINO
FALLIDO DEL PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO,
CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N°
753/2025, ENTRE LOS PROVEEDORES
FANSCLUB SPA Y TOSELLI
PRODUCCIONES, 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 de 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 la Resolución Exenta N° 1011 de 2022, ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y la Resolución Exenta N° 64 de 2024 del SERNAC, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 183 de 2024 del SERNAC, 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; la Resolución Exenta RA N° 405/115/2025 del 24 de enero de 2025; y

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el "**SERNAC**", es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente, por su Director Nacional quien es, el Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 183**, de fecha 27 de marzo 2024, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó la facultad de dictar las resoluciones de término los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés



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/SM4X4X-671>

Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**", "**PVC**" o "**procedimiento**", 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**.

3°. Que, con fecha **24 de octubre de 2025**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el "**SERNAC**", dictó la **Resolución Exenta N° 753** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **FANSCLUB SPA**, y **Bruno Toselli Garrido**, cuyo nombre de fantasía es **TOSELLI PRODUCCIONES**, en adelante e indistintamente el "**proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan, y que para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

4°. Que, la resolución individualizada en el considerando precedente, fue notificada por **carta certificada** a **FANSCLUB SPA**. en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496 y el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, en adelante e indistintamente el "**Reglamento PVC**".

5°. Que, el proveedor **FANSCLUB SPA**. no presentó una respuesta formal que manifestará su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley N° 19.496.

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 PVC, el procedimiento en referencia, y tal como indica su nombre, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

7°. Que, en el caso del proveedor **FANSCLUB SPA**. y conforme lo consignado en el **considerando 5** del presente acto administrativo, aplica en la especie lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496, que 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 (...)**". (Lo destacado es nuestro)



8°. Que, por su parte, el artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento PVC, señala que: ***"(...) El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:(...)"***

"3. Término fallido: Aquel 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 (...)". Todo lo cual, será consignado en lo resolutivo del presente acto administrativo. (Lo destacado es nuestro)

9°. Que, por otra parte, el proveedor **Bruno Toselli Garrido** o también denominado **TOSELLI PRODUCCIONES**, mediante correo electrónico de fecha **26 de noviembre de 2025**, manifestó su voluntad de participar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, quedando notificado de la **Resolución Exenta N°753/2025**, conforme lo dispone el artículo 47 de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

10°. Que, con fecha **11 de diciembre de 2025**, el **SERNAC** y **TOSELLI PRODUCCIONES**, iniciaron la etapa de audiencias.

11°. Que, con fecha **12 de diciembre de 2025**, **SERNAC** requirió, conforme al artículo 54 M de la Ley N° 19.496, información y antecedentes para la determinación del universo y de los montos de las indemnizaciones, restituciones y compensaciones que procedieren para los consumidores afectados, y además, una propuesta de solución que contemplará, especialmente, las restituciones, indemnizaciones y/o compensaciones que procedan respecto de todos y cada uno de los consumidores afectados, y las medidas de cese de la conducta que haya adoptado y/o adoptará en el futuro, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo, todo ello conforme a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496.

En ese contexto, el proveedor **TOSELLI PRODUCCIONES** mediante correo electrónico de fecha **15 de enero de 2026**, respondió al **SERNAC**, formulando argumentos que no le permitirán presentar una propuesta de solución que cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y demás normas aplicables. Además, en lo que aquí nos incumbe, **TOSELLI PRODUCCIONES** no entregó a **SERNAC** la información y/o los antecedentes requeridos mediante correo electrónico de fecha **12 de diciembre de 2025**, que son del todo necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, conforme el artículo 54 M inciso primero de la Ley N° 19.496.



12°. Que, en el caso del proveedor **TOSELLI PRODUCCIONES** y conforme lo expuesto en el **considerando anterior** del presente acto administrativo, aplica en la especie lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 54 M de la Ley N° 19.496, que señala lo que sigue: *"Durante el procedimiento, el Servicio podrá solicitar los antecedentes que sean necesarios para el cumplimiento de los fines del primero, especialmente aquellos que se requieran para determinar el monto de las compensaciones que procedieren para los consumidores. **La negativa en la entrega de los antecedentes antes mencionados por parte del proveedor no generará sanción, incluso si en virtud de dicha negativa se declarare fallido el procedimiento(...)**".* (Lo destacado es nuestro)

13°. Que, por su parte, el artículo 16 N° 3 letra c) del Reglamento PVC, señala que: *"(...) **El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:(...)**"*

*"(...) **3. Término fallido: Aquel que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias: c) Cuando el proveedor no haya cumplido con la entrega de los antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del procedimiento, en los términos del artículo 54 M inciso primero de la ley N° 19.496, y así sea determinado por el Servicio. (...)**".* Todo lo cual, será consignado en lo resolutivo del presente acto administrativo. (Lo destacado es nuestro)

14°. Que, finalmente el artículo 18 del Reglamento PVC, señala lo que sigue: *"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.**"* (Lo destacado es nuestro)

15°. Que, todo lo anterior impide la continuación de la sustanciación del Procedimiento Voluntario Colectivo conforme a un recto ejercicio de la función pública del SERNAC, y por tanto, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de los consumidores y, adicionalmente, resguardando la integración de los principios propios del procedimiento en cuestión, los que, dicho sea de paso, se encuentran expresamente consagrados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y en el artículo 1° del Reglamento PVC.

16°. Que, por todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1. DECLÁRESE, el TÉRMINO FALLIDO del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución**



Exenta N° 753 del 24 de octubre de 2025, con el proveedor **FANSCLUB SPA**, Rol Único Tributario **N°76.845.264-4**, representada legalmente por **don Mario Moreno Rodríguez**, domiciliado en **Ayecan N° 9608, comuna de La Florida, Región Metropolitana**, por los argumentos expuestos en los **considerandos 7° y 8°** de la presente resolución, todo ello conforme al artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y el artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento PVC.

2. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 753 del 24 de octubre de 2025**, con el proveedor **Bruno Toselli Garrido**, cuyo nombre de fantasía **TOSELLI PRODUCCIONES**, representada legalmente por **don Bruno Toselli Garrido**, Rut. **9.877.160-3**, domiciliado en **Las Camelas 615, Talca, Región del Maule**, y en **Cancha Rayada 4024, comuna de Conchalí, Región Metropolitana**, por los argumentos expuestos en los **considerandos 12° y 13°** de la presente resolución, todo ello conforme al artículo 54 M inciso primero de la Ley N° 19.496 y el artículo 16 N° 3 letra c) del Reglamento PVC.

3. TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

4. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta a **FANSCLUB SPA**. por **carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

5. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta a **Bruno Toselli Garrido**, también **TOSELLI PRODUCCIONES**, por **correo electrónico** conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496, y para estos efectos se deberá adjuntar copia íntegra de la presente resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

CAROLINA PAZ NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CNA/ivt

Distribución:

- Destinatarios
- 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/SM4X4X-671>