



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ESTABLECE MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 875/2019 ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LAS EMPRESAS QUE SE INDICAN.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0401**

**SANTIAGO 12 DE MAYO DE 2020**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, con fecha 07 de noviembre del año 2019, el SERNAC dictó la resolución que le dio inicio al Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores Agrícola Agrosuper S.A, Ariztía S.A, Agrícola Don Pollo Limitada, Cencosud S.A., S.M.U S.A. y Walmart Chile S.A., mediante la Resolución Exenta N° 875, por los hechos que en dicho acto administrativo se establecen.

**2°.** Que, en virtud de la facultad dispuesta en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, el SERNAC mediante Resolución Exenta N°99 de fecha 07 de febrero del presente año, procedió a prorrogar de oficio el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado con los proveedores que se indicaron en el considerando precedente.

**3°.** Que, como es de público conocimiento, con fecha 08 de abril del presente año, la Excelentísima Corte Suprema dictó sentencia condenatoria de término en la causa que la Fiscalía Nacional Económica inició en contra los proveedores Cencosud S.A., S.M.U S.A. y Walmart Chile S.A. autos rol C-9361-2019. Sin perjuicio de lo anterior, subsiste hasta esta fecha el estado de pendencia respecto de la dictación del decreto que la manda cumplir.

**4°.** Que, lo dispuesto anteriormente fue considerado por este Servicio para resolver sobre la prórroga de duración inicial de tres meses en este procedimiento, en virtud de Resolución Exenta N° 99 de fecha 7 de febrero de 2020.

**5°.** Que, por otra parte, es dable tener presente que es un hecho notorio y público que nuestro país se ha visto afectado por la pandemia de **Covid 19**. Es de público conocimiento, asimismo, que las autoridades gubernamentales han dispuesto una serie de medidas en resguardo



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

del derecho a la protección de la salud, garantizado en el numeral 9 del artículo 19 constitucional, como lo es que mediante el Decreto N °4 de 2020 del Ministerio de Salud, se declaró alerta sanitaria para enfrentar la amenaza a la salud pública producida por la propagación a nivel mundial del COVID-19.

**6°.** Que, la Contraloría General de la República, en su dictamen N °6.310 del año en curso dispuso que los jefes superiores de servicio se encuentran facultados para suspender los plazos -como en la especie- en los procedimientos administrativos o para extender su duración, sobre la base de lo que en dicho documento se indica en relación con la pandemia Covid 19. La misma repartición en el dictamen ya citado, estableció respecto de las medidas de gestión que puede adoptar los Órganos de la Administración del Estado a propósito del Brote de Covid-19, que los jefes superiores de los órganos de la Administración del Estado se encuentran facultados para disponer, ante esta situación de excepción, que los servidores que en ellos se desempeñan, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo jurídico, cumplan sus funciones mediante trabajo remoto desde sus domicilios u otros lugares donde se encuentren, siempre que dichas labores puedan ser desarrolladas por esa vía, según determine la superioridad respectiva.

En ese orden de ideas, en el ejercicio de dicha potestad extraordinaria, esta repartición del Estado dispuso una modalidad flexible de organización de trabajo para los funcionarios y funcionarias del SERNAC, la que incluye el teletrabajo o trabajo a distancia, según fuera el caso. Todo ello con el propósito de asegurar la continuidad de la administración pública y enfrentar las contingencias que la pongan en riesgo.

**7°.** Que, a mayor abundamiento, la protección de los consumidores supone que la Administración, en este caso el SERNAC, adopte todas las medidas indispensables y adecuadas en orden a **privilegiar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo, facilitando el ejercicio del derecho del consumidor, en armonía con el debido proceso y la indemnidad del consumidor**, principios rectores contemplados en la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**8°.** Que, considerando el principio de **servicialidad** consagrado en el inciso cuarto del artículo primero constitucional, lo mismo que las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N° 19.880, en orden a que *"un órgano administrativo, podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas que estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello"*.

**9°.** Que, de lo anterior se manifiesta que la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cual es, la eficacia de la decisión de que se trate. Así las cosas, atendiendo a que la eficacia debe concebirse como la capacidad de lograr el efecto que se desea, el propósito de la medida provisional que se adopte, debe promover el logro de tal propósito.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**10°.** Que, en este sentido el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 ha establecido que *"la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo es obtener una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores"*, finalidad que debe guiar las decisiones que se adopten en la sustanciación de este procedimiento.

**11°.** Que, del análisis de todo lo mencionado, este Servicio estima que existen elementos de juicio suficientes a fin de **suspender el cómputo del plazo de duración** dispuesto por el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, respecto del procedimiento indicado en el considerando 1° de esta resolución.

**12°.** Lo anterior, considerando, en primer lugar, el hecho de que todos los intervinientes en el Procedimiento Voluntario Colectivo deberán priorizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del contagio del COVID-19 dictadas por el Estado de Chile. En segundo lugar, considerando el reciente pronunciamiento jurisdiccional mencionado a lo largo de esta Resolución. Ambos factores, en consecuencia, harán indispensable extender el plazo previsto en virtud de la prórroga contenida en la resolución N° 99 de fecha 7 de febrero de 2020.

Asimismo, lo analizado respecto de la suspensión de duración del procedimiento es coherente y permite dar adecuado cumplimiento a la ejecución propia de los procedimientos voluntarios colectivos cuyo fin es precisamente obtener una solución a la problemática de consumo involucrada, que represente un beneficio para los consumidores, más aun, en el caso particular, en que, en la actualidad se ha adoptado una decisión jurisdiccional de reciente data, en el procedimiento mencionado a lo largo del presente acto administrativo.

**13°.** Que a este respecto, el SERNAC ejerciendo su facultad interpretativa ha unificado criterios sobre suspensiones en diversas dimensiones en situaciones extraordinarias como las que arroja el Covid- 19, plasmando dicha unificación en la "Circular Interpretativa sobre suspensión de plazos de las garantías legales, voluntarias y de satisfacción durante la crisis sanitaria derivada del Covid-19", contenida en Resolución Exenta N° 390 de fecha 9 de abril de 2020, señala *"Este criterio se fundamenta en la fórmula que se ha empleado comúnmente en nuestro país cuando han ocurrido circunstancias y limitaciones al ejercicio de derechos. En efecto, con el objeto de dar continuidad al servicio de justicia y permitir el adecuado ejercicio de los derechos de las personas en condiciones excepcionales, se han dictado leyes tendientes a aplazar y prorrogar plazos para el ejercicio de derechos y la interposición de acciones"*, y demás razonamientos contenidos en dicha Circular y que se plasman en el razonamiento contenido en este acto administrativo.

**14°.** Que, la medida señalada en el considerando 11°, se consideran el único medio actualmente disponible para darle continuidad a la función pública del SERNAC, en el sentido del artículo 58 de la Ley N° 19.496, sin causarle, por ello, perjuicio alguno a los administrados intervinientes en el proceso administrativo. Además, cabe hacer presente la circunstancia de encontrarse el presente procedimiento en estado de tramitación, sin una resolución de término que recaiga en él, todo en miras a

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

obtener una solución completa, expedita y transparente en favor de los consumidores a quienes podría alcanzar un eventual acuerdo, incluyendo en dicho evento, los principios y menciones previstas por el legislador en el artículo 54 P de la Ley 19.496, a lo menos. En consecuencia:

### RESUELVO:

**1°. APLÍQUESE**, de forma excepcional, la medida provisional de **SUSPENSIÓN DEL CÓMPUTO DEL PLAZO DE DURACIÓN** del Procedimiento Colectivo aperturado con los proveedores Agrícola Agrosuper S.A, Ariztía S.A, Agrícola Don Pollo Limitada, Cencosud S.A, S.M.U S.A. y Walmart Chile S.A., por **60 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la fecha de expiración del plazo previsto según el cómputo del vencimiento más próximo establecido según la prórroga establecida en Resolución N° 99 dictada en el presente procedimiento, de fecha 7 de febrero de 2020, **esto es computándose los 60 días desde el 12 de mayo de 2020.**

**2°. TÉNGASE PRESENTE** que lo dispuesto en este acto administrativo es sin perjuicio del ejercicio de la potestad administrativa prevista en el artículo 61 de la Ley N°19.880.

**3°. TENGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley 19.880.

**4° NOTIFÍQUESE** la presente resolución a los proveedores en sus respectivas comunicaciones a este Servicio en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico registrado ante el SERNAC, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

Lucas Ignacio  
Del Villar  
Montt

Firmado digitalmente  
por Lucas Ignacio Del  
Villar Montt  
Fecha: 2020.05.12  
17:33:09 -04'00'

**LUCAS DEL VILLAR MONTT  
DIRECTOR NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA

Distribución:

Destinatario – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes