

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DE  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO PARA  
LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS  
COLECTIVO O DIFUSO DE LOS  
CONSUMIDORES ENTRE LAS  
EMPRESAS QUE INDICA Y EL  
SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00875

SANTIAGO, 07 NOV 2019

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de 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, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295 de 2019 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que Indica; en la Resolución Exenta N° 432 de 2019, de SERNAC; en la Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; y en la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

### CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente 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° 295 de 2019, publicada en el Diario Oficial de fecha 17 de junio de 2019, se delegó la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar los denominados procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, cuya finalidad 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.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es que es indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de cinco días hábiles administrativos contados desde su notificación, prorrogables por una sola vez y por igual cantidad de días a solicitud del proveedor, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe informar al proveedor que este procedimiento administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor en la especie, se encuentra reglado por las normas de la ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; por la ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos Administración del Estado; por la circular interpretativa del mismo contenida en Resolución Exenta N° 432 de fecha 27 de junio del año 2019, publicada en la web institucional de nuestro Servicio, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la ley N° 19.496; y bajo ciertos principios, cuales son entre otros 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 de información y antecedentes proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, el artículo 54 H inciso 4° de la ley 19.496 dispone que "El Servicio no podrá iniciar este procedimiento una vez que se hayan ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos y mientras éstas se encuentren pendientes. Asimismo, una vez iniciado el procedimiento, ni el Servicio ni quienes se encuentren legitimados para ello de conformidad a esta ley podrán ejercer acciones para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de los mismos hechos mientras el procedimiento se encuentre en tramitación".

8°. Que, con fecha 28 de febrero de 2019, el Tribunal de la Libre Competencia, en adelante TDLC, dictó la sentencia N° 167/2019. En ella, se sostuvo en lo resolutivo N° 2, ACOGER el requerimiento interpuesto por la Fiscalía Nacional Económica en contra de Cencosud S.A., SMU S.A. y Walmart Chile S.A., declarando que infringieron el artículo 3° inciso primero e inciso segundo letra a) del D.L. N° 211, al haber participado de un acuerdo o práctica concertada, por sí o a través de sus relacionadas, destinado a fijar, por intermedio de sus proveedores, un precio de venta para la carne de pollo fresca en supermercados igual o superior a su precio de lista mayorista. Respecto de los productores de pollos se hace presente que existen pronunciamientos jurisdiccionales en esta materia.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

9°. Que, es un hecho público y notorio que, con fecha 6 de noviembre de 2019, se difundió a través de varios medios de comunicación escrita que, el 5 de noviembre del año en curso, el tenor en que se efectuaron ante la Corte Suprema los alegatos referentes a las reclamaciones deducidas en contra de la sentencia dictada por el TDLC a la que se ha hecho referencia en el considerando precedente. En lo que dice relación a la motivación de la apertura del presente procedimiento administrativo, el Diario El Mercurio, en la página 7 del Cuerpo B, hace alusión a que *“los supermercados insisten en responsabilidad de empresas de pollos en caso de colusión”* y que la Fiscalía Nacional Económica no desconoció la relación existente entre la colusión de las firmas de pollo y los supermercados, existiendo *“uno en función al otro”*. Asimismo, relacionado a lo anterior, el Diario Financiero, en su página 12, expone que *“Durante los alegatos, las tres firmas insistieron en su inocencia, basándose principalmente en su comportamiento comercial, además de apuntar a la responsabilidad de los proveedores de carne de pollo como empresas Ariztía, Agrosuper y Don Pollo”* y que, *“Según Cencosud (...) ellos [las empresas productoras de carne de pollo] eran quienes tenían todos los incentivos, interés y poder de negociación para imponer este precio mínimo de venta al público en el contexto del cartel de pollos. Es este antecedente el que le da un contexto diverso”*.

10°. Que, la situación señalada y el antecedente indicado en el considerando previo que ha llegado a conocimiento de este Servicio, configuran una afectación a los derechos de los consumidores. Por su parte, en el ejercicio de la función pública del SERNAC, en cuanto a la legitimidad activa que le atribuye la legislación y la protección de los consumidores, en particular, en el caso objeto de este procedimiento voluntario colectivo, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores de carne de pollo fresco de los proveedores Agrícola Agrosuper S.A., Empresa Ariztía S.A. y Agrícola Don Pollo Limitada, comercializados por los supermercados de las cadenas Cencosud S.A., SMU S.A. y Walmart Chile S.A., cualquiera sea la participación que estas empresas hayan tenido. Lo anterior, habida cuenta de que la situación descrita, además de importar el incumplimiento de los deberes legales exigibles a los referidos proveedores, obliga a este organismo a perseguir la reparación de las consecuencias dañosas provocadas a los consumidores en virtud del principio de indemnidad del consumidor. Todo ello, de acuerdo a lo prescrito en los artículos 2 bis letra b) ,3 letras b), c) y e), 12, 23, 43 y 50, 58 inciso 2° letras f), g), j) y ñ) todos de la ley N° 19.496, sin perjuicio de otras disposiciones legales aplicables en la especie.

11°. Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo descrita, la apertura de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, esta vez, con los productores y distribuidores de carne de pollo fresco individualizados en el considerando N° 8, por el actuar concertado de todos, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

12°. Que, mediante este procedimiento administrativo de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener la compensación de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional y universal, a través de una solución expedita, completa y transparente basándose para ello en elementos de carácter objetivo, debiendo las empresas, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

**1°. DÉSE INICIO**, al procedimiento voluntario para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con los proveedores, **Agrícola Agrosuper S.A., Empresas Ariztía S.A. y Agrícola Don Pollo Limitada, Cencosud S.A, SMU S.A y Walmart Chile S.A**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y para los consumidores, respecto a los hechos indicados en lo considerativo de la presente resolución.

**2°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que la comparecencia de los proveedores a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA**, que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**6°. TÉNGASE PRESENTE**, que los proveedores notificados, deberán manifestar de modo expreso, su voluntad de participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, señalando una dirección o casilla de correo electrónico, que para todo efecto será el medio a través del cual se notificarán las resoluciones y/o actuaciones, lo mismo que el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio. Asimismo, deberá indicar que no ha sido notificado de acciones colectivas de acuerdo a establecido en el artículo 54 H inciso 4°.

**7°. TÉNGASE PRESENTE** que en conformidad a lo previsto en el artículo 54 K de la ley 19.496 el plazo de cinco días para manifestar su voluntad de participación en este procedimiento voluntario colectivo podrá prorrogarse por igual término por una sola vez, si se solicitada fundada y oportunamente.

**8°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución, conforme al artículo 45 y siguientes de la ley 19.880 y al artículo 2 letra e) de la Circular Interpretativa sobre Procedimientos Voluntarios para la Protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenida en la Resolución Exenta N° 432 de fecha 27 de junio de 2019, en relación con los artículos 54 J y 54 K de la ley 19496 a los

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

proveedores: **Agrícola Agrosuper S.A.**, rol único tributario 76.129.263-3, representada por Carlos José Guzmán Vial, ambos con domicilio en Camino La Estrella N° 401, oficina 24, Sector Punta de Cortes, Rancagua; **Empresa Ariztía S.A.**, rol único tributario N° 76.622.910-1, representada por Ismael Correa Rodríguez cualquiera sea su actual denominación o continuador legal, ambos con domicilio: Avenida Los Carrera N° 444, comuna de Melipilla; **Agrícola Don Pollo Limitada**, rol único tributario N° 79.662.080-3, representada por Ramón Covarrubias Matte, ambos con domicilio en calle Camino El Mariscal N° 1590, comuna de la Pintana; **Cencosud S.A.**, rol único tributario N° 93.834.000-5, representada por Andreas Gebhardt Strobel, ambos con domicilio Avenida Kennedy N°9001, piso 7, comuna de Las Condes, **SMU S.A** rol único tributario N° 76.012.676-4, representada por Marcelo Gálvez Saldías, ambos con domicilio Cerro El Plomo N° 5680, Piso 10, comuna de Las Condes; y **Walmart Chile S.A.**, rol único tributario N° 76.042.014-K, representada por Horacio Barbeito, ambos con domicilio Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8301, comuna de Quilicura; adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



*Fabiola Schencke Aedo*

**FABIOLA SCHENCKE AEDO**  
**SUBDIRECTORA (S)**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**