



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ORDENA DESACUMULACIÓN  
PROVEEDOR WALMART DE  
PROCEDIMIENTO  
VOLUNTARIO COLECTIVO  
APERTURADO MEDIANTE RES.  
EXENTA N° 875 ENTRE LAS  
EMPRESAS QUE SE INDICAN Y  
EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR Y SE TENGA  
PRESENTE OBSERVACIONES  
QUE INDICA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 496**

**SANTIAGO, 03 DE JULIO 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 Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020, publicada el 30 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; 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 abrió el 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.

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 abierto con los proveedores que se indicaron en el considerando N°1, por darse en la especie la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita, cual es, la "*necesidad de mayor tiempo de revisión de antecedentes*". Sin perjuicio de aquello, el SERNAC haciendo uso de sus facultades y de lo dispuesto en Dictamen N° 6.310 de la Contraloría General de la República, en relación a los hechos que son de público conocimiento en relación a la pandemia del Covid -19 que afecta a nuestro país, con fecha 12 de mayo dictó la Res. Exenta N° 401, la cual, decreta la medida provisional de suspensión del Procedimiento Voluntario Colectivo, ya mencionado.

3°. Que, una interpretación armónica de los artículos 5, 7 y 33 de la Ley 19.880 "Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Órganos de la Administración del Estado", establecen la facultad que tienen los órganos del Estado, para que, en virtud de cumplir con la eficiencia y eficacia encomendada por el legislador en los ámbitos de su competencia, puedan proceder a la acumulación o desacumulación de los



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

procedimientos por ellos iniciados. Al efecto, el artículo 33 de la citada Ley establece: *“El órgano administrativo que inicie o tramite un procedimiento, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación, podrá disponer su acumulación a otros más antiguos con los que guarde identidad sustancial o íntima conexión, o su desacumulación. Contra esta resolución no procederá recurso alguno”*. Es así, que en la especie, se cumple la hipótesis prevista por el artículo citado, toda vez que se evidencia que respecto de las cadenas de supermercados incumbentes en el Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante Res. Exenta N° 875, se trata de empresas distintas entre sí, advirtiéndose una falta de identidad sustancial a su respecto, lo que sumado a las complejidades técnicas que implicaría la cuantificación de los eventuales daños que puedan tener lugar, justificarían del todo, la aplicación del artículo ya citado.

4°. Que, en virtud de lo manifestado en el considerando precedente, este Servicio estima que se hace del todo necesario proceder a una desacumulación del procedimiento aperturado mediante Res. Exenta N° 875 de fecha 7 de noviembre del año 2019, determinándose, en consecuencia, su continuación de forma separada respecto del proveedor Walmart, toda vez que de esta manera se garantizará la realización de una negociación más eficiente y eficaz, teniendo además en consideración la prevalencia de los principios informativos del Procedimiento Voluntario Colectivo, como asimismo, la multiplicidad de factores que en el proceso de pueden involucrar, desde aspectos formales, como lo sería la adecuada ejecución de audiencias, hasta aspectos sustantivos, por lo cual, sólo con la desacumulación se precaven eventuales incidencias que podrían tener lugar respecto de eventuales solicitudes de entrega de información.

5°. Que, sin perjuicio de lo explicitado en los considerando 3° y 4° precedentes, se hace presente y se deja constancia que por la propia naturaleza y características del Procedimiento Voluntario Colectivo, podrán decretarse gestiones y/o trámites que deberán realizarse contemporáneamente entre sí, respecto de determinados hitos, con todos los proveedores que aceptasen participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, como lo sería, por vía ejemplar, el trámite dispuesto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 y otros afines, esto, con la finalidad de dar un adecuado cumplimiento del deber y función inherente del SERNAC, como es, el deber de informar adecuadamente a los consumidores acerca del estado de tramitación de los procedimientos voluntarios colectivos, lo que supondría por ejemplo, eventualmente, disponer uniformemente y en una misma oportunidad el formulario para recepcionar Sugerencias de Ajustes a la propuesta de solución, no obstante éstas puedan ser presentadas separadamente por parte de las empresas, habida cuenta de la desacumulación que se ordenará.

6°. Que, el proveedor Walmart Chile S.A., mediante presentación de fecha 17 de junio del año 2020, informó, en lo pertinente a la Res. Exenta N° 875, lo siguiente: *acepta participar en el PVC (I); y, para estos efectos, entrego información requerida en la Resolución 875 (II); Además, le informo que colaboraremos activamente con el SERNAC a fin de alcanzar un acuerdo que permita poner término favorable al proceso, y que, para ello procuraremos entregar una propuesta de solución que no solo satisfaga vuestros criterios y todos los principios de los PVC, sino que además recoja las mejores prácticas y cumpla con todos los estándares y principios éticos que nuestra Compañía suscribe (III). Por último, y a fin de que nuestra propuesta recoja las observaciones de los consumidores, le informamos que en su preparación recogeremos las observaciones que nos plantee la asociación de*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*consumidores "Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile – CONADECUS A.C" (IV), quien concurre, por ello, igualmente suscribiendo esta presentación y compromete igualmente su colaboración con el SERNAC para estos fines, según se desarrollará infra".*

7°. Que, sin perjuicio de lo que se expondrá y resolverá en la presente resolución, el SERNAC viene, desde ya, en hacer presente respecto del punto (IV) transcrito de su presentación, en el considerando precedente que, como es de público conocimiento, la Ley N°21.081 modificó la Ley N°19.496, introduciendo un nuevo párrafo 4° al Título IV de la citada ley, denominado "*Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*", cuya regulación se encuentra establecida entre los artículos 54H a 54 S, ambos inclusive, determinándose expresamente en la normativa citada, el ámbito de acción y participación que las Asociaciones de Consumidores podrán tener en un Procedimiento Voluntario Colectivo, esto es, solicitar el inicio de un PVC en virtud de una denuncia fundada y, actuar de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 N cuando se trate de Asociaciones de Consumidores partícipes del procedimiento: "*Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L*".

8°. Que, asimismo, en concordancia con lo mencionado en el considerando precedente y, por la tramitación especial que la Ley le ha otorgado al Procedimiento Voluntario Colectivo, es que este Servicio estima que si bien, los proveedores tienen libertad para elegir o designar asesoramientos que pudieran estimar del caso, cuando aquello guarde relación con las Asociaciones de Consumidores, dada la normativa legal actualmente vigente, esto no implicará la calidad de parte de estas Asociaciones, dentro del Procedimiento Voluntario Colectivo o de cualquier otra gestión que se deba desarrollar en éste, a excepción, de la participación que dispone el artículo 54 N ya citado, en el caso de aplicar, la cual, deberá realizarse por los medios que el SERNAC disponga en su oportunidad, observaciones que serían analizadas en su mérito. Asimismo, este Servicio, viene en hacer presente que lo dispuesto en el punto (IV) por su representada, transcrito en el considerando N°4 de la presente resolución, no obsta a las Observaciones que los consumidores potencialmente afectados puedan realizar en las etapas correspondiente, habida cuenta de la aplicabilidad del artículo 54 N, que en su momento pudiera ser del caso, en el evento de llegar a esa etapa del procedimiento. Asimismo, se deja constancia, que atendida la presentación de fecha 17 de junio de 2020, se podrá determinar la celebración de audiencias *ad-hoc*, en que eventualmente participe la Asociación de Consumidores Conadecus con la anuencia previa del proveedor.

9°. Que, en este orden de cosas, se estima que la participación de las Asociaciones de Consumidores, cuando no han solicitado la apertura del procedimiento y éste no se ha iniciado en razón de dicha solicitud, se podría identificar con el eventual aporte de antecedentes por parte de las Asociaciones, eventuales sugerencias a la solución conforme al artículo 54 N de la Ley 19.496, en el caso de aplicar, y eventuales acciones de comunicabilidad del eventual acuerdo, sin perjuicio de los hitos de publicidad que la ley establece, a los que el SERNAC ha de dar cumplimiento conforme a la legalidad vigente.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

10°. Que, como corolario de lo razonado a lo largo de la presente resolución, y en armonía con lo previsto en lo Resolutivo N° 4 de la Resolución N° 401 de fecha 12 de mayo de 2020, recaída en el procedimiento aperturado según Res. 875, se deja constancia que en lo sucesivo se establecerá una tramitación separada respecto del proveedor Walmart, con numeración y registro independiente, sin perjuicio de lo prevenido en el considerando 5° de la presente resolución, dejando sin efecto, asimismo lo relativo al plazo de duración del procedimiento previsto en la Res. Exenta N° 401, disponiendo en su lugar, que el plazo de duración de 3 meses del procedimiento que se establece en el artículo 54 J de la Ley 19.496, ha de comenzar a computarse desde la notificación de la presente Resolución, al proveedor.

11°. Que, dado que la finalidad del procedimiento voluntario colectivo es la obtención de una solución completa, expedita y transparente, se evidencia la necesidad de ponderar y aplicar en miras al cumplimiento de dicha objetivo, las normas que regulan este procedimiento, privilegiando la participación de las empresas, en tiempo y forma, en la medida que no conste la dictación de una resolución de término del procedimiento voluntario colectivo que sería indicativa de su finalización. En consecuencia, si bien se advierte que obran en estos autos antecedentes que darían cuenta de una preliminar manifestación del proveedor, en orden a no participar en el procedimiento voluntario colectivo aperturado según Res. Exenta N°875, se evidencia que, dicha manifestación de voluntad inicial se formuló relacionada con la situación de pendencia de la tramitación judicial relativa a la acción de reclamación referente al proceso sustanciado por el TDLC, en la sede de la Excma. Corte Suprema, como consta ser un hecho notorio y público. Asimismo, se advierten presentaciones posteriores del proveedor en este procedimiento voluntario colectivo, en orden a participar en el procedimiento, lo que se ejecutó habiéndose ya definido la situación procesal del procedimiento judicial relacionado en virtud del pronunciamiento de la Excma. Corte Suprema en autos rol C- 9361-2019 no obstante no haberse dictado hasta esta fecha, el cúmplase respectivo en sede del TDLC, según consta en su web, todo lo cual, justifica que se consideren en su debido mérito, las últimas presentaciones de la empresa realizadas en este procedimiento que habilitan su participación, lo que se reafirma en el hecho que el proveedor en su manifestación inicial hizo referencia expresa a la pendencia de una situación judicial, pendencia que era efectiva, según consta ser un hecho notorio y público y según consta de la publicidad que rige los procedimientos judiciales, lo cual se establece en relación con el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, que previene un plazo de 5 días para manifestar la voluntad de participar en el procedimiento, contemplando una eventual prórroga de dicho plazo, plazo durante el cual el proveedor efectivamente en estos autos, se manifestó respecto de la participación en el presente procedimiento, e hizo presente la existencia de la tramitación judicial pendiente de resolución, en ese momento, según consta en lo expresado en este considerando.

### **RESUELVO:**

**1°. DESACUMÚLESE** respecto del proveedor Walmart, el Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante Res. Exenta N° 875 de fecha 7 de noviembre del año 2019, disponiéndose en consecuencia, la correspondiente numeración y registro separado en lo sucesivo.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**2°. TÉNGASE PRESENTE,** las observaciones que se indican en los considerandos 7°, 8° y 9° de la presente resolución, en relación con las referencias formuladas por CONADECUS, en presentación de fecha 17 de junio de 2020 y téngase presente la aceptación del proveedor Walmart en participar en el presente procedimiento.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución, se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley 19.880, sin perjuicio de lo prevenido en el artículo 33 de la Ley 19.880.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que en relación con lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley 19.496, en lo que guarda relación con el plazo de duración del presente procedimiento, separadamente para Walmart, se establece que dicho plazo comienza a computarse a contar de la notificación de la presente resolución, conforme lo dispuesto en el considerando 6°, y 10° de la presente Resolución, a fin de cumplir la adecuada coherencia en cuanto a los plazos involucrados en la presente tramitación.

**5°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución a mediante correo electrónico, adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

**FABIOLA SCHENCKE AEDO  
SUBDIRECTORA (S) PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Fabiola  
Denisse  
Schenck  
e Aedo

Firmado digitalmente por Fabiola Denisse Schencke Aedo  
Fecha: 2020.07.03 19:29:17 -04'00'

cca/fsa  
Distribución:  
Destinatario ( correo electrónico)- Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes