

RESOLUCIÓN EXENTA N° 829

SANTIAGO, 28 DE SEPTIEMBRE 2022

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR
EMPRESAS LA POLAR S.A. Y EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR,
APERTURADO CONFORME A RESOLUCIÓN
EXENTA N° 271/2022.**

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; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene 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; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del procedimiento voluntario colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante Procedimiento Voluntario Colectivo o PVC), es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso.

2°. Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.

3°. Que, **con fecha 22 de marzo del 2022**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N° 271** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, a fin de solucionar a través de la mencionada herramienta de protección, los eventuales incumplimientos en que habría incurrido el proveedor, en relación con el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de diversos productos adquiridos por los consumidores a través de su sitio web y/o canal de venta telefónico, conforme a los fundamentos de hecho y de derecho contenidos en la resolución de inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en comento.

4°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con **fecha 11 de abril de 2022**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5°. Que, con fecha 25 de abril del 2022, **SERNAC y Empresas La Polar S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

6°. Que, el SERNAC, mediante **Resolución Exenta N° 580 de fecha 5 de julio de 2022**, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y, al artículo 6° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, fundándose para ello en la causal de "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*". Dicho acto administrativo, fue notificado al proveedor a través de correo electrónico, en conformidad al artículo 54 R de la Ley ya citada.

7°. Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 M inciso 1° de la LPDC, esta Subdirección, de acuerdo a la materia y características del caso descritas en el considerando 3° precedente, requirió en diversas oportunidades, antecedentes al proveedor relacionados con los hechos que motivaron el inicio del procedimiento. Asimismo, se le requirió la formulación de una propuesta relacionada con medidas para abordar el cese de conducta en el marco del presente PVC, como aquello relacionado con el aspecto compensatorio del mismo. En relación con esto último, se formularon requerimientos de información relativos a aquellos datos y antecedentes necesarios y esenciales para determinar, entre otros, la cantidad de transacciones involucradas dentro del período informado en el PVC, y otros datos indispensables para el cálculo adecuado de las compensaciones que procedieren para los consumidores. Todo esto, de especial relevancia para determinar no sólo el universo de consumidores afectados, sino que, además, el daño sufrido por los mismos, como antecedentes básicos en un procedimiento.

8°. Que, en relación al requerimiento de información formulado a **EMPRESAS LA POLAR S.A.**, especialmente relacionado con lo señalado en el considerando anterior a propósito del aspecto compensatorio, es dable indicar que el proveedor no entregó completa e íntegramente la información solicitada, lo que, evidentemente, imposibilitó al Servicio contar con los antecedentes mínimos, esenciales e indispensables, para el cumplimiento y objetivo del PVC aperturado con el citado proveedor, cual es, sobre la base de determinada información que el proveedor disponibilice, estar en condiciones de procesarla y analizarla en aras a obtener una solución expedita en favor de los consumidores. Es así, que la falta de entrega íntegra de antecedentes fue representada oportuna y reiteradamente a **Empresas La Polar S.A.** en las instancias correspondientes, respondiendo el proveedor en el siguiente tenor "*[...] la información relacionada a transacciones y/o boletas de reclamos interpuestos directamente a mi representada ha resultado de extrema dificultad y actualmente imposible de garantizar su integridad, dado que no se encuentra sistematizada ni ha logrado ser analizada dentro del margen de tiempo contemplado para el PVC.*

Así las cosas, la sistematización de la información sólo existe respecto a reclamos recibidos por SERNAC, pero no existe tratamiento de información en lo que respecta a reclamos recibidos por la empresa...".

9°. Que, asimismo y, sin perjuicio de lo anterior, **Empresas La Polar S.A.** presentó a esta Subdirección una propuesta de solución, la que si bien, incluyó algunos de los aspectos indicados en el art. 54 P de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, resultó ser insuficiente para efectos de avanzar en una negociación sostenible en la búsqueda de una solución concreta relacionada





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

con los hechos particulares descritos en el considerando 3° de la presente resolución y que, en definitiva, constituyen la materia del presente PVC. En primer término, habida cuenta de la falta de los antecedentes mencionados en los considerandos 6 y 7 precedentes, que imposibilitaron un cálculo adecuado de compensaciones, y, adicionalmente, por cuanto la propuesta del proveedor no consideró un mecanismo compensatorio expedito y eficiente que posibilite la determinación del universo de consumidores afectados y por ende, beneficiados en el marco del presente Procedimiento- en el entendido que dicho universo no sólo debe comprender o considerar a consumidores que hayan reclamado ante el SERNAC, sino que a todos los consumidores que se hubieren visto afectados. En segundo término, lo anterior, además, imposibilitó la evaluación y cálculo de sus respectivas compensaciones.

10°. Que, la falta de información aducida por el proveedor y la falta de un mecanismo idóneo para la identificación y determinación del universo de consumidores que se vio afectado por los hechos motivos del PVC- pero que no hubiesen interpuesto reclamo ante esta repartición pública- implicaría considerar para estos últimos, un tratamiento diferenciado y en condiciones más gravosas que respecto de aquellos consumidores que si hubiesen presentado un reclamo ante el SERNAC, lo que a todas luces, resulta reñido con la legislación aplicable en la especie, y en franca vulneración al principio de universalidad que debe gobernar las propuestas de solución en el contexto de los procedimientos voluntarios colectivos.

11°. Que, en abono a lo señalado en los considerandos precedentes, la insistencia de esta Subdirección en cuanto a la necesidad de contar con la información y antecedentes solicitados de manera completa y suficiente es, racional y fundada, en tanto, la circunstancia de limitar y /o acotar la información, implica, por una parte, ex ante, la pretensión de exclusión de consumidores afectados y por otra, la de dejar impedido a este Servicio Público de proceder con responsabilidad, eficacia y eficiencia, respecto de todos los consumidores afectados, imposibilitando con ello avanzar en un eventual Acuerdo que contemple una solución integral respecto de los mismos, con las compensaciones que fueren procedentes; de ahí la importancia de contar con la totalidad de las transacciones involucradas y consumidores afectados.

12°. Que, la facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo, se encuentra consagrada en el artículo 54 K inciso tercero de la Ley N° 19.496 que dispone lo siguiente:

“Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva.”
(énfasis agregado).

13°. Que, todo lo anterior, impide la continuación de la sustanciación del procedimiento conforme a un recto ejercicio de la función pública del SERNAC, y, por el contrario, motiva la adopción de decisiones responsables para la debida protección de los consumidores que para este caso supone dejar de emplear recursos públicos en un procedimiento en que no es posible, por negligencia del proveedor en la entrega de información, calcular compensaciones, y arribar a una solución completa, expedita y transparente, cual es, el objetivo del mismo.

14°. Que, al ser un deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

y que, en definitiva concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, obliga a este Servicio a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y, de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada, motivo por el cual, este Servicio ejercerá su facultad de no perseverar en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, máxime en consideración a que en la especie se cumplen los presupuestos materiales y jurídicos que justifican el ejercicio de la mencionada facultad, a saber: a) Que se trate de un PVC sin resolución de término; b) Es una facultad que puede ser ejercida en cualquier momento de la tramitación del mencionado procedimiento administrativo; c) El SERNAC debe fundar la decisión de no perseverar en el PVC; d) Sea quien fuere el que ejerza dicha facultad, tal circunstancia debe ser certificada por SERNAC en el acto respectivo; e) 5.- La naturaleza del término del PVC por esta causa, es de fracasado.

15°. Que, por todo lo señalado en los considerandos precedentes,

RESUELVO:

1°. **DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO** el Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por Resolución Exenta N° 271 de fecha 22 de marzo de 2022 con el proveedor **Empresas La Polar S.A.**, Rol Único Tributario N° **96.874.030-K**, representado legalmente por don **MANUEL JOSÉ SEVERIN LARRAÍN**, ambos con domicilio **Avenida Santa Clara 207, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana**, circunstancia que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la Ley de Protección de los derechos del Consumidor.

2°. **TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3°. **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución al proveedor mediante correo electrónico, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DGA/FSA/mmb/cca/

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete – SDPVC – Subdirección de Estudios Económicos y Educación – Oficina de Partes.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2149727-51c39a en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>

