



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 001063

SANTIAGO, 14 DIC 2022

**RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO
DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR
NOIX DREAMERS SPA 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; 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; el Decreto Exento N° 91 del 14 de octubre de 2022, en trámite, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; 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, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, 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° 467 de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del **SERNAC**.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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 indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

6° - Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, puede iniciarse de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor, o a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores conforme lo dispone el inciso 2° del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

7° - Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: 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 y el estricto resguardo a la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8° - Que, **NOIX DREAMERS SPA**, en adelante también, "**el proveedor**", **Rol Único Tributario 77.614.955-1**, representado legalmente por **don GONZALO GARCÍA CANDIA**, con domicilio en **Avenida Providencia N° 1939, oficina 31 B, comuna de Providencia, Región Metropolitana**, mediante presentación de fecha **7 de diciembre de 2022**, acreditó poder de representación y solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo ello, con ocasión de la suspensión de la 15°



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

edición del evento musical denominado "**Music Bank**" ocurrida el pasado 12 de noviembre de 2022, en el estadio Monumental de Santiago de Chile.

9° - Que, en la presentación citada en el considerando precedente, el proveedor **NOIX DREAMERS SPA**, además de cumplir con los requisitos formales, propios de una solicitud de apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, tales como, individualizar al proveedor, describir la problemática de consumo susceptible de ser resuelta a través de dicho mecanismo y, las eventuales vulneraciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores expone, los antecedentes que permiten fundar de manera seria y apegada a la Ley, la solicitud de apertura de aquel, los que serán considerados por este Servicio, en la presente Resolución ponderando, la existencia de a lo menos, las expectativas de sustanciar un procedimiento y eventualmente, obtener un resultado favorable, en conformidad con los artículos 54 H y 54 P de la Ley N° 19.496.

10° - Que, analizados los hechos expuestos por el proveedor, **NOIX DREAMERS SPA**, en su presentación de fecha **7 de diciembre de 2022** más, otros antecedentes que obran en poder de este Servicio Público, se advierte que éstos podrían configurar una eventual afectación a los derechos de los consumidores ello, con ocasión de la suspensión intempestiva del evento musical denominado "**Music Bank**", ocurrida el pasado 12 de noviembre de 2022, en el estadio Monumental de Santiago de Chile y, con la falta al deber de seguridad en la prestación del servicio para con los consumidores asistentes al ya referido evento musical, tanto por no haber previsto ni garantizado la seguridad a los consumidores asistentes antes y durante el concierto como, por no haber organizado adecuadamente la salida de los mismos del recinto, una vez cancelado el evento.

11° - Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, prescritos en los artículos, **3 inciso primero letras b) y d), 12 y 23** todos, de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, demás normativa legal o reglamentaria que resulte pertinente.

12° - Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que da cuenta la presente Resolución, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **NOIX DREAMERS SPA**, 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.

13° - Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación y/o indemnización que corresponda a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses, sin perjuicio de las medidas que el proveedor hubiese adoptado, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **NOIX DREAMERS SPA**, acompañar todos aquellos



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, **la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos**, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

14° - Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° Reglamento del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, se requiere al proveedor que *"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"*. Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, **se insta en este acto administrativo, en el evento de la aceptación de participar en el procedimiento, a la entrega por parte del proveedor de una propuesta de solución**, que contenga un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerandos 8°, 9° y 10°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

15° - Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores, relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura, son **indiciarios de parte del universo de consumidores afectados**, más no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual Acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y, a todos cuantos corresponda, por circunstancias temporales, geográficas y de afectación de derechos conforme a los hechos que el presente procedimiento involucra, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Lo previsto es sin perjuicio de alguna compensación específica que se estime aplicable por concepto de *"costo del reclamo"*.

16° - Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1. DÉSE INICIO al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, resolviendo con ello, la presentación del proveedor de fecha **7 de diciembre de 2022**. El procedimiento se apertura con el proveedor **NOIX DREAMERS SPA, Rol Único Tributario N° 77.614.955-1**, representado legalmente por don **GONZALO GARCÍA CANDIA**, con domicilio en **Avenida Providencia N° 1939, Oficina 31 B, comuna de Providencia, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un Acuerdo restitutorio, compensatorio y/o indemnizatorio, universal y objetivo para los consumidores afectados, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de la presente Resolución, considerando por tanto, adecuadas restituciones, compensaciones y



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

reparaciones y, la adopción de medidas de cese de la conducta, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que, de conformidad al artículo 54 H inciso quinto 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 al proveedor 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, de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado, por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

4. TÉNGASE PRESENTE

que, la comparecencia del proveedor 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, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá el proveedor notificado señalar, una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido en lo resolutivo siguiente y además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la ley N° 19.496.

7. NOTIFÍQUESE

la presente resolución al proveedor **NOIX DREAMERS SPA, Rol Único Tributario N° 77.614.955-1**, representado legalmente por don **GONZALO GARCÍA CANDIA**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, esto es, por carta certificada, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)**

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

CNA/cca

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Dirección Nacional
- SD de PVC
- Oficina de Partes