



Acta reunión directorio ODECU

A miércoles 27 de octubre de 2021, se ha reunido presencial y telemáticamente, el directorio de la **Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU**, en sesión extraordinaria, dirigida por el presidente del directorio, Sr. Stefan Larenas Riobó, en dependencias de la sede social de Bandera 84, oficina 403, Santiago, Región Metropolitana.

Asisten a la citada reunión los siguientes directores:

1. Stefan Larenas Riobó.
2. Ana María Goede.
3. Ricardo Iturra Moyano.
4. Cristian Canales Benítez.
5. Lorena Zapata Contreras

Se da inicio de la sesión a las 18:15 horas con la siguiente tabla:

1. Autorización para solicitar al SERNAC un Procedimiento Voluntario Colectivo, en los términos establecidos en la Ley del Consumidor, para que convoque a la empresa PEIXE a someterse al mecanismo de resolución de conflictos indicado.

Se deja constancia que PEIXE opera bajo la persona comercial **NEEDISH SpA, RUT: 76.800.250-9, domiciliada en avenida Vitacura 2771, piso 2, Las Condes, Región Metropolitana de Santiago.**

2. Autorización para solicitar al SERNAC un Procedimiento Voluntario Colectivo, en los términos establecidos en la Ley del Consumidor, para que convoque a la empresa Turismo CREA a someterse al mecanismo de resolución de conflictos indicado.

Se deja constancia que Turismo CREA opera bajo la persona comercial empresa **CREA VIAJES Y TURISMO DIEGO SEBASTIÁN ESTEBAN AGUILERA VOTH E.I.R.L., RUT: 76.140.656-6, domiciliada en Canadá 182, Providencia, Región Metropolitana de Santiago.**

Desarrollo de la reunión

El presidente, Sr. Larenas expone al directorio la necesidad de que autoricen y mandaten para que en representación de ODECU, solicite al Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, para que esta entidad convoque a las empresas singularizadas en la tabla a participar en sendos procedimientos colectivos e intentar resolver, por ese medio extrajudicial, los conflictos suscitados en cada caso, los que importan graves y masivas infracciones a los derechos de los consumidores y usuarios.

Sobre el caso PEIXE

En el caso de PEIXE, sucintamente, el Sr. Larenas expuso que esta empresa ha incumplido durante meses la entrega de productos y servicios adquiridos por cientos de personas a través de su respectiva página de Internet, la que opera como un marketplace, poniendo productos y servicios de terceros a disposición del mercado.

Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido, la empresa no ha cumplido con las entregas y, además, hace algunas semanas inició un procedimiento de liquidación concursal. Lo anterior, a pesar de haberse sometido anteriormente aun proceso de reorganización económica.

El reciente anuncio de la liquidación concursal implicaría que los consumidores y usuarios viesen consolidado el daño ya sufrido, pues éstos no saben cómo participar de un proceso de insolvencia, si es que se enteran siquiera, y, dadas las reglas de estos procedimientos, especialmente las de prelación de créditos y acreencias, desde ODECU

se estima que no hay posibilidad alguna que obtengan la devolución de los pagos realizados y, menos, una indemnización integral por el cúmulo de daños sufridos.

Asimismo, durante meses, el Servicio de Atención al Consumidor, SAC de ODECU, ha recibido decenas de consultas y reclamos, antecedentes que la mayoría de los afectados han autorizado compartir con las autoridades pertinentes.

El SAC de ODECU ha orientado y aconsejado a los afectados, pero ante la nula respuesta de parte de la empresa, el supervisor del área ha sugerido al Comité Técnico y al Comité Ejecutivo de ODECU que evalúe la pertinencia de elevar la solicitud de PVC que se expone en esta reunión.

Lo anterior es necesario dado que ODECU ya hizo una solicitud escrita al SERNAC para que, en uso de sus facultades, actuando de oficio, emplase a la empresa reclamada convocándola a un PVC. Tal solicitud, ingresada formalmente al SERNAC no ha sido atendida hasta la fecha de esta reunión.

En tales circunstancias, urge que se emplase a la empresa para ofrecer una solución, lo que motiva que se solicite al directorio de ODECU que autorice al Sr, presidente para que gestione tal solicitud, conforme a la ley, ante el SERNAC.

Sobre el caso CREA

LA empresa CREA ha incumplido contratos turísticos en los cuales se comprometió a trasladar a grupos de estudiantes a destinos, principalmente, del extranjero, particularmente, Brasil.

Si bien es cierto que la pandemia afectó la ejecución de tales contratos, el examen de algunos de esos documentos, realizado por el SAC de ODECU, revela irregularidades en el contenido de algunas de sus cláusulas. Asimismo, y sin perjuicio de lo que señale el contrato, la empresa ha incurrido en conductas ilícitas, como pretender haber celebrado un contrato con reclamantes que no han firmado documento alguno que los ligue a la empresa o que hayan otorgado mandato o poder de representación a unos supuestos delegados para que celebren tales contratos de viajes en su nombre.

Aun cuando desde ODECU se ha orientado a los reclamantes respecto de que la pandemia es una cuestión de fuerza mayor o caso fortuito que afecta la ejecución de este tipo de contratos, la conducta de la empresa ha sido la de eludir el cumplimiento de sus obligaciones, cargando a los padres de los viajeros todos los efectos de la inejecución, ofreciendo soluciones inadmisibles, como el pago de multas por término de contrato o la celebración de nuevos contratos en condiciones desventajosas.

Luego de recibir decenas de consultas y reclamos, ODECU ofreció la posibilidad de intermediar extrajudicialmente en nombre de aquellos afectados que otorgasen mandato, celebrando el respectivo contrato. Luego de haber intentado comunicarse con la empresa, infructuosamente, ODECU dio por agotada esa vía por lo que se estimó pertinente, elevar una solicitud para que el SERNAC, actuando de oficio, convoque a Crea a un PVC.

Tal solicitud no ha sido respondida por el SERNAC, lo que sugiere la necesidad de insistir esta vez con una solicitud enmarcada en los requisitos establecidos en la Ley del Consumidor para promover este mecanismo de resolución alternativa de conflictos.

Discusión del directorio

Luego de la exposición del Sr. presidente sobre ambos casos, se abrió debate, en el cual algunos directores hicieron algunas preguntas específicas que fueron atendidas por el presidente.

Tras breves diálogos, todos los asistentes estimaron pertinente autorizar al presidente para que eleve ambas solicitudes de PVC en los términos ya referidos, con amplias facultades para la redacción de los documentos que se necesiten y la reducción a escritura pública de estos acuerdos, si fuese necesario.

Habiéndose cumplido el objeto de la reunión, esta terminó a las 19:05 horas, tras la firma de los asistentes la cual se estampó en forma presencial y/o digitalmente, según corresponda.

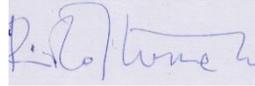


Stefan Larenas Riobó
Presidente

Ana María Guede Riquelme
Vice Presidente



Cristian Canales Benítez
Secretario



Ricardo Iturra Moyano
Tesorero



Lorena del Carmen Zapata
Directora