



# **Análisis sobre la jurisprudencia de aprobación de acuerdos colectivos**

**Coordinación técnica y Ejecución**  
JOSÉ ROA

**Ejecución**  
Paloma Norambuena

DICIEMBRE 2022

**FONDO CONCURSABLE**  
para asociaciones de consumidores

“El presente proyecto, se Ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, creado por el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La información y opiniones generadas a partir de esta iniciativa son de exclusiva responsabilidad de ODECU”.

## **I. Estudio**

La LPC establece control jurisdiccional a las soluciones colectivas con efecto erga omnes, sea por tratarse de acuerdos en el marco de PVC que son sometidos a la eventual aprobación del tribunal, o bien de avenimientos, conciliaciones o transacciones en el marco de juicios colectivos, los que deben ser sometidos a aprobación judicial.

En ese marco se analizó el marco normativo aplicable a las aprobaciones judiciales de las soluciones colectivas, para luego verificar la práctica judicial aplicada tanto a los acuerdos de PVC sometidos a aprobación del tribunal, como a los avenimientos, conciliaciones y transacciones en el marco de juicios colectivos, de acuerdo a la información pública disponible en el sitio web institucional del SERNAC.

Luego se analizan las conclusiones generales, para finalizar con algunas propuesta lege ferendae.

## **II. Marco Normativo Aplicable a la Aprobación Judicial de las Soluciones Colectivas**

Nuestro sistema de protección al consumidor habilita soluciones judiciales gestionadas administrativamente a través del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (PVC) (54H y ss); y judicialmente a través del Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (54 y ss LPC).

En el marco del PVC, la LPC establece que “[e]l tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente” (54Q inc. 2) esto es “1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados. 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.” (54P inc.2)

En el marco del procedimiento colectivo, la LPC establece que “[t]odo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores. La aprobación se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracciones de la presente ley” (53 B inc. 4).

Esta norma vino a reemplazar el texto original establecía “Todo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez, quien puede rechazarlos si los estima contrarios a derecho o arbitrariamente discriminatorios.”

La nueva norma fue incorporada en la reforma de fortalecimiento del SERNAC, ley 21.081 publicada el 13.09.2018, la que de acuerdo a su artículo primero transitorio entró “en vigencia transcurridos seis meses desde su publicación en el Diario Oficial”, esto es el 14.03.2019; y por su parte el artículo segundo transitorio estableció que “[l]os procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación”.

El objeto del proyecto es evaluar el modo de ejercicio de dichas facultades por parte de nuestros tribunales de justicia, dado el efecto “erga omnes” que otorga la ley.

### III. Recopilación y revisión de los acuerdos en marco de PVC revisados por un tribunal de acuerdo a información SERNAC<sup>1</sup>

#### 1. SERNAC con AVIANCA<sup>2</sup>

##### 4° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

##### ROL V-299-2021

- a. Resumen del caso: PVC iniciado por SERNAC debido al incumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones contenidas en los artículos 3, 12, 16, 17, 23 y 32, todos de la Ley 19.496, en relación con las disposiciones de los artículos 127 inciso tercero y 133 C, del Código Aeronáutico, particularmente tanto al deber de informar eficazmente a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación del servicio o por no presentación al embarque, como al deber de restituir la totalidad de las sumas de dinero percibidas y retenidas por concepto de tasas de embarque, las que no fueron pagadas a la autoridad respectiva.
- b. Fecha de acuerdo: Se llega a un acuerdo mediante Resolución Exenta N 790, de fecha 21 de octubre de 2021.
- c. Acuerdo alcanzado: Este acuerdo beneficia a los consumidores que no hayan solicitado devolución de los dineros que fueron recaudados por Aerovías del Continente Americano S.A, por pasajes vendidos directamente por el proveedor, ya sea en sus oficinas físicas, call center y/o página web (“venta directa”) y que correspondan exclusivamente a dineros destinados al pago de la tasa de embarque.
- d. Observaciones del proceso: El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

#### 2. SERNAC CON SODIMAC

##### 18° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

##### V- 4-2022<sup>3</sup>

- a. **Resumen del caso:** incumplimiento en los plazos de entrega de los productos vendidos (retardo en la entrega), falta de entrega de productos, cancelaciones de compras, retardos en la reversa de dineros pagados por los consumidores como consecuencia de cancelaciones de compras, falta de stock, falta de compensaciones por incumplimientos.
- b. **Fecha de acuerdo:** Res. Exenta N°417 del 24 de mayo de 2021
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

---

<sup>1</sup> Se hace presente que del análisis de la información disponible en la página web de SERNAC se puede constatar que existen acuerdos en el marco de los PVC que no fueron objeto de aprobación judicial y en consecuencia no están dotas de efecto “erga omnes”.

<sup>2</sup> Disponible en [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56782\\_archivo\\_15.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56782_archivo_15.pdf)

<sup>3</sup> Disponible en [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62819\\_archivo\\_06.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62819_archivo_06.pdf)

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal da por cumplido formalmente el cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, sin mayor desarrollo.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

El Tribunal no desarrolla ni argumenta su decisión. Sencillamente, en el Considerando Quinto indica que *“que, el acuerdo suscrito entre Sodimac S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor mediante Resolución Exenta N 987 de fecha 21 de diciembre de 2021, contiene entre sus ítem II, III, IV, V, VI y VII cada uno de los aspectos mínimos exigidos por la Ley 19.496, motivo por lo cual se acoge su solicitud como se dirá a continuación”*.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

### 3. SERNAC CON BCI SEGUROS GENERALES.

#### 30° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

##### V- 351-2021<sup>4</sup>

- a. **Resumen del caso:** El SERNAC apertura este Procedimiento Voluntario Colectivo por los eventuales incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de BCI Seguros Generales en los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los vehículos afectados por siniestros cubiertos por las respectivas pólizas de los citados seguros.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 907 de fecha 26 de noviembre de 2021

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

### 4. SERNAC CON PC FACTORY.

#### 7° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

##### V-70-2021<sup>5</sup>

- a. **Resumen del caso:** proveedor incurrió en incumplimientos en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos ofrecidos y adquiridos por los consumidores a través de su sitio web [www.pcfactory.cl](http://www.pcfactory.cl)

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N°141, de fecha 25 de febrero de 2022.

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

---

<sup>4</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62886\\_archivo\\_05.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62886_archivo_05.pdf)

<sup>5</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62886\\_archivo\\_05.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62886_archivo_05.pdf)

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

## **5. SERNAC CON PROA S.A.**

### **26° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**

#### **V-30-2022<sup>6</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Se inicia por eventuales problemas de salud y fallecimientos que se estarían presentando en gatos y gatitos, a lo menos desde febrero de 2021 a la fecha de inicio del PVC.

Lo anterior, presuntamente a raíz de la ingesta de alimentos para mascotas línea Champion Cat cuyo proveedor es PROA S.A.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución exenta N° 15 de 11 de enero de 2022.

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC y 5 consumidores que realizan reserva de sus derechos.

## **6. SERNAC CON COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. (CGE)**

### **3° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**

#### **V-244-2021<sup>7</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Se inicia el procedimiento por las suspensiones del servicio de electricidad, tardanza en la reposición y otras problemáticas relacionadas, ocurridas a contar del día 29 de enero de 2021 en distintas regiones y comunas de las zonas en que dicha empresa tiene su concesión.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución exenta N° 15 de 11 de enero de 2022.

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC y 5 consumidores que realizan reserva de sus derechos.

## **7. SERNAC CON EMPRESAS CAROZZI S.A. (MASTER CAT)**

---

<sup>6</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62920\\_archivo\\_07.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62920_archivo_07.pdf)

<sup>7</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62219\\_archivo\\_08.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62219_archivo_08.pdf)

## **2° JUZGADO DE LETRAS DE SAN BERNARDO.**

**V-115-2021<sup>8</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Incidencias que han presentado mascotas que se deberían al consumo del alimento Master Cat de la categoría Master Cat Gatitos.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N°676, de fecha 03 de septiembre de 2021.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC y otros consumidores que intentan ejecutar el acuerdo en el mismo proceso, acompañando documentación médica de sus mascotas respondiendo el tribunal a todas las solicitudes “téngase presente en lo que corresponda”.

## **8. SERNAC CON AGENCIA BRINER CORREDORES DE SEGUROS LTDA. Y CRÉDITOS E INVERSIONES Y TARJETAS SA.**

**15° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**

**V-187-2020<sup>9</sup>**

- a. **Resumen del caso:** el Proveedor no informaría veraz y oportunamente a los consumidores respecto de la existencia y condiciones de los seguros que dichas empresas comercializan, y por los cuales a los consumidores se les cobrarían primas y cargos.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N 539, de fecha 31 de julio de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

## **9. SERNAC CON SCOTIABANK CHILE S.A.**

**10° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**

**V-274-2020<sup>10</sup>**

- a. **Resumen del caso:** SERNAC identifica cambios unilaterales de las tasas de intereses ofrecida en la propuesta que se informa a los consumidores durante el proceso de contratación y en los refinanciamientos de los créditos hipotecarios.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N 539, de fecha 31 de julio de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

---

<sup>8</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62270\\_archivo\\_06.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62270_archivo_06.pdf)

<sup>9</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56848\\_archivo\\_13.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56848_archivo_13.pdf)

<sup>10</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58454\\_archivo\\_12.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58454_archivo_12.pdf)

**d. Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

ODECU intenta hacerse parte como opositor, siendo denegada esta solicitud por la Corte de Apelaciones de Santiago por considerarse que el procedimiento no puede modificarse a uno contencioso y que solo procede la reserva de acciones por parte de consumidores en específico.

**e. En cuanto a los terceros en el proceso:** una vez iniciado el proceso, ODECU solicita hacerse parte en calidad de tercero contradictor con el objeto de que el Tribunal rechace el acuerdo en todas sus partes.

Se centra ODECU en que el acuerdo alcanzado entre el SERNAC y la entidad financiera no cumpliría con los requisitos mínimos para ser aprobado, según lo regula el artículo 54, letra p, de la LPDC. Esto es así, toda vez que el universo de consumidores que se verían beneficiados por el acuerdo excluiría a los clientes del banco que decidieron no contratar productos financieros una vez que tomaron conocimiento de las nuevas condiciones.

Ante la solicitud de ODECU, SERNAC solicitó que fuese desestimada su pretensión, alegando que la LPDC consideraba que el procedimiento es voluntario y no uno de índole contencioso. El Tribunal no replicó este argumento (claramente un procedimiento voluntario puede transformarse en uno de índole contencioso), pero rechazó la petición de ODECU indicando que no acreditaba tener algún interés actual en el resultado del juicio.

ODECU apeló a esta resolución del tribunal, destacando el rol legal y la finalidad de las Asociaciones de Consumidores, que por sí solas explican la calidad de legitimado activo de la Asociación. El Tribunal a quo acogió el recurso, el que finalmente fue declarado inadmisibile mediante sentencia que acogió un recurso de hecho interpuesto por SERNAC: la naturaleza de la resolución impugnada no es de aquellas que pueda recurrirse mediante apelación.

Se destaca en este caso el argumento constante del SERNAC en cuanto a que si la LPDC nada dice respecto de la participación de terceros en los Procedimiento Voluntario Colectivo, significa que esta posibilidad estaría prohibida. Lo cierto, es que las normas del Código de Procedimiento Civil son supletorias a la de la LPDC, entendiendo por lo tanto, que un procedimiento de naturaleza voluntaria puede devenir en uno contencioso cuando un tercero se hace parte en calidad de excluyente o de independiente.

Por otra parte, destaca la decisión del Tribunal de primera instancia en cuanto a desconocer el rol de las Asociaciones de Consumidores y por qué estas tendrían interés actual en la aprobación de un acuerdo que se considera poco conveniente para un universo de consumidores. Lo cierto es que las pretensiones de fondo y argumentos esgrimidos por partes como las Asociaciones de Consumidores deben ser ponderadas y resueltas en la sentencia definitiva.

**10. SERNAC CON LOTUS PRODUCCIONES SPA, PUNTO TICKET S.A**  
**16° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**V-75-2020<sup>11</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Lotus y Punto Ticket no habrían hecho devolución de los saldos que quedaron remanentes en las pulseras que se utilizan en el sistema de pago "Cashless" establecido por los organizadores para adquirir productos en los eventos llamados "Lollapalooza".
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 229 de fecha 05 de marzo de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

Con fecha 2 de septiembre de 2022, SERNAC solicitó la aprobación judicial de la Resolución Exenta N° 645 del Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 25 de julio de 2022, en virtud de la cual, consta la modificación parcial del acuerdo. La modificación se solicita respecto de la identificación de consumidores integrantes del subgrupo N° 2 del acuerdo, en los términos que se explicarán a continuación. En concreto, la fórmula que no pudo ejecutarse corresponde a aquella contenida en el numeral III de la Resolución N° 229/2020 que reza así: "(...) se procederá por parte de Lotus y Punto Ticket a partir de agosto del presente año, a la devolución automática del saldo promedio a todos aquellos consumidores que formando parte del Subgrupo 2 no hubiesen ingresado sus datos bancarios, pero hubiesen realizado la compra de entradas del Festival versión 2018 y/o 2019 mediante los sistemas on line habilitados y que hayan pagado con tarjeta bancaria, cumpliendo ambos requisitos".

Como la ejecución de la indemnización de este grupo de consumidores era complejo en la práctica, se solicitó se modificase el acuerdo para incorporar el método Cy-prés o fluid recovery como mecanismo alternativo de la distribución.

El tribunal señaló que ya no cuenta con la competencia para aprobar la modificación solicitada, por lo que SERNAC apeló a la decisión encontrándose pendiente la resolución por parte de la Corte de Apelaciones de Santiago."

**11. SERNAC CON RIPLEY**  
**14° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**V-53-2020<sup>12</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Se inicia procedimiento ante reclamos de los consumidores por eventuales incumplimientos de la empresa en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos por los consumidores a través de su sitio web o plataformas de venta online.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 55, de fecha 02 de febrero de 2021
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

---

<sup>11</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56858\\_archivo\\_08.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56858_archivo_08.pdf)

<sup>12</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58702\\_archivo\\_06.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58702_archivo_06.pdf)

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC. y algunos consumidores ejerciendo la reserva de acciones.

## 12. SERNAC CON LIBERTY

### 17° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

V-163-2021<sup>13</sup>

- a. **Resumen del caso:** Se indicó sobre eventuales incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos, debido al retardo en la reparación de los mismos.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 444, de fecha 7 de junio de 2021

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

## 13. SERNAC CON SURA.

### 1° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

V-161-2021<sup>14</sup>

- a. **Resumen del caso:** inicia procedimiento ante reclamos de los consumidores por incumplimientos a los términos y condiciones de contratación de los seguros automotrices y la deficiente prestación de los mismos.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 444, de fecha 7 de junio de 2021

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

## 14. SERNAC CON BANCO ESTADO (AIRBNB)

---

<sup>13</sup> [https://www.sernac.cl/porta1/609/articles-60222\\_archivo\\_07.pdf](https://www.sernac.cl/porta1/609/articles-60222_archivo_07.pdf)

<sup>14</sup> [https://www.sernac.cl/porta1/609/articles-60283\\_archivo\\_06.pdf](https://www.sernac.cl/porta1/609/articles-60283_archivo_06.pdf)

## **20° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO V-300-2020<sup>15</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Se inicia proceso al recibir el SERNAC denuncias sobre fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 726, de fecha 7 de junio de 2021
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** No se tiene mayor información sobre el proceso. Consultado el expediente electrónico en PJUD. El Tribunal da por cumplido formalmente el cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, sin mayor desarrollo en una breve resolución de dos párrafos. Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

## **15. SERNAC CON CANNES.**

### **1° JUZGADO DE LETRAS DE BUIN. V-10-2021<sup>16</sup>**

- a. **Resumen del caso:** SERNAC inicia procedimiento al constatar desviación de los componentes de algunos alimentos de la marca que estarían generando, rancidez y mal olor en el mismo alimento, como asimismo, malestar intestinal, diarrea, vómitos u otros síntomas en el proceso digestivo de las mascotas, sin perjuicio de otras consecuencias o defectos.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N°882 de 30 de diciembre de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En este caso, el Tribunal sí realiza un análisis más acabado de los aspectos mínimos del artículo 54, destacando la incorporación de ciertos derechos consagrados en la LPDC. Así por ejemplo: *“Décimo Segundo: Que en razón de lo ya analizado, del cotejo puntal de cada uno de las aseveraciones y declaraciones contenidas en este acuerdo, se afirma por esta suscrita que este acuerdo cumple con los aspectos mínimos que la norma del artículo 54 P de la presente legislación, exige para ser aprobado judicialmente. Más habida cuenta, que el presente acuerdo respeta, contempla y hace parte de él, la irrenunciabilidad de los derechos que contiene la ley N° 19.496, en lo que respecta al intereses de cada consumidor en particular”*.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal comparece SERNAC y de forma masiva, consumidores que realizan reserva de derechos.

## **16. SERNAC CON METLIFE CHILE SEGUROS DE VIDA S.A. 3° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**

---

<sup>15</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58516\\_archivo\\_03.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58516_archivo_03.pdf)

<sup>16</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58623\\_archivo\\_06.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58623_archivo_06.pdf)

### V-281-2020<sup>17</sup>

- a. **Resumen del caso:** SERNAC inicia procedimiento al constatar que el proveedor modificó los términos del contrato de seguro, e incorporó de manera unilateral a aquellos asegurados que originalmente habían contratado la póliza denominada “Seguro Salud Total”, a una nueva póliza asociados al producto denominado “Seguro Total Clínica Santa María”, sin haber obtenido el consentimiento expreso e informado de los consumidores.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 740, de fecha 23 de octubre de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- e. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En este caso, el Tribunal sí realiza un análisis más acabado de los aspectos mínimos del artículo 54, destacando la incorporación de ciertos derechos consagrados en la LPDC. Así por ejemplo: *“CUARTO: Que, del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y MetLife Chile Seguros de Vida S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 740, de fecha 23 de octubre de 2020, y analizado de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley N 19.496, es posible afirmar que este acuerdo cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, en cuanto es posible apreciar que sus capítulos se refieren a: i) el cese de la conducta; ii) de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados; iii) La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; iv) la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados y v) la acreditación de la implementación del acuerdo”.*

En el proceso solo comparece el SERNAC.

## 17. SERNAC CON SCOTIABANK.

### 22° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

#### V-281-2020<sup>18</sup>

- a. **Resumen del caso:** El SERNAC inicia procedimiento al constatar que los consumidores habrían padecido fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019, sin perjuicio de eventos del año 2018. La empresa emisora de las tarjetas no habría dado cumplimiento a las medidas de seguridad esperables y adecuadas en el contexto de su deber de profesionalidad.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 727, de fecha 21 de octubre de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

---

<sup>17</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58297\\_archivo\\_09.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-58297_archivo_09.pdf)

<sup>18</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58519.html>

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

## 18. SERNAC CON ITAU.

### 25° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

V-278-2020<sup>19</sup>

- a. **Resumen del caso:** El SERNAC inicia procedimiento al constatar que los consumidores habrían padecido fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019, sin perjuicio de eventos del año 2018. La empresa emisora de las tarjetas no habría dado cumplimiento a las medidas de seguridad esperables y adecuadas en el contexto de su deber de profesionalidad.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 727, de fecha 21 de octubre de 2020.

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En este caso, el Tribunal sí realiza un análisis más acabado de los aspectos mínimos del artículo 54, destacando la incorporación de ciertos derechos consagrados en la LPDC. Así puede desprenderse de los considerandos tercero y cuarto de la sentencia que aprueba el procedimiento.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

## 19. SERNAC CON PUMA CHILE S.A.

### 16° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

V-47-2020<sup>20</sup>

- a. **Resumen del caso:** El SERNAC inicia procedimiento tras el Cyberday de mayo 2019, donde la empresa Puma Chile S.A. registró retrasos en la entrega de los productos comercializados vía internet.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 0048, de fecha 27 de enero de 2020.

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

## 20. SERNAC CON BANCO SANTANDER.

---

<sup>19</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58518.html>

<sup>20</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56767.html>

**7° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**V-74-2020<sup>21</sup>**

- a. **Resumen del caso:** El Banco Santander habría desarrollado una nueva política informativa a sus clientes respecto de la remisión de los estados de cuenta de sus productos financieros. En particular, Banco Santander informó durante los meses de junio y julio de 2019 a sus clientes, que la comunicación periódica de antecedentes sobre productos y/o servicios contratado (estados de cuenta corriente, tarjeta de crédito, crédito de consumo, crédito hipotecario, entre otros) sólo estará disponible en el sitio web privado de cada cliente, sección “mis documentos”, para consulta del consumidor, y que no sería adjuntada al correo electrónico que se envía mensualmente. Además, preliminarmente se puede afirmar que la empresa habría omitido la obligación de recoger el consentimiento del consumidor para el cambio del medio de comunicación.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 325, de fecha 6 de abril de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.  
Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.  
En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

**21. SERNAC CON EMPRESA LIPPI SA.**  
**17° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**V-53-2020<sup>22</sup>**

- a. **Resumen del caso:** La empresa Lippi S.A. ha registrado incidencias tales como retardos en las entregas de los productos comercializados por internet, especialmente en el evento Cyberday de mayo de 2019.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 0023, de fecha 21 de enero de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.  
En este caso, el Tribunal sí realiza un análisis más acabado de los aspectos mínimos del artículo 54, destacando la incorporación de ciertos derechos consagrados en la LPDC.  
Así puede desprenderse del considerando tercero: “*Lo anterior es así desde que se aprecia que el acuerdo al que se arriba está contenido en la Resolución Exenta N° 23 de fecha 21 de enero de 2020, la que contempla los cinco aspectos necesarios para su aprobación, es decir: 1) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; 2) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda; 3) Una solución que sea proporcional al daño causado,*

---

<sup>21</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-57116.html>

<sup>22</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56759\\_archivo\\_06.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56759_archivo_06.pdf)

que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos; 4) La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensar o indemnizar a los consumidores afectados; y 5) Los procedimientos a través de los cuales se cautela el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor”.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

## **22. SERNAC CON EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS LOS LAGOS S.A. (ESSAL).**

### **1° JUZGADO CIVIL DE PUERTO MONTT.**

**V-11-2020<sup>23</sup>**

- a. Resumen del caso:** Se inicia procedimiento con ocasión de que la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S. A. suspendió el suministro de agua potable en la ciudad de Osorno. Ello tras la contaminación de ésta con combustible, según fuera reportado por las autoridades competentes.
- b. Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 1063 de fecha 30 de diciembre de 2019.
- c. Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. Observaciones del proceso:**

(i) El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En este caso, el Tribunal sí realiza un análisis más acabado de los aspectos mínimos del artículo 54, destacando la incorporación de ciertos derechos consagrados en la LPDC. Así puede desprenderse de los considerandos de la sentencia que aprueba el procedimiento.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal comparece SERNAC y consumidores solicitando reserva de acciones.

(ii) En cuanto a los terceros en el procedimiento.

Apenas iniciado el procedimiento, 58 consumidores- representados por un procurador común- se hacen parte en el juicio como terceros contradictores en aplicación de los artículos 16 y 22 del Código de Procedimiento Civil. Solicitan de esta forma, el rechazo total del acuerdo adoptado por Essal y SERNAC en el Procedimiento Voluntario Colectivo en comento. Las razones sostenidas por el contradictor son las siguientes:

-El acuerdo no se traduce en una solución expedita, completa y transparente en favor de los consumidores, como tampoco garantiza la indemnidad de los mismos. La parte recalca que los PVC deben instar por la obtención de una solución proporcional al daño que se les haya causado a los consumidores afectados, como también, contemplar el cese de la conducta lesiva de sus derechos, y las devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones causadas por la conducta lesiva de sus derechos.

-Por su naturaleza, el término favorable de un PVC no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción, por lo que ESSAL queda excluida de su responsabilidad infraccional comprometida en los gravísimos hechos que iniciaron el procedimiento. Las multas asociadas a esta infracción, en el caso de vulneraciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, podrían

---

<sup>23</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56323.html>

haber alcanzado hasta los 45.000 UTA , esto es, más de US \$33 millones de dólares americanos.

-Durante la tramitación del PVC, los contradictores solicitaron a SERNAC hacerse parte, lo que les fue negado. Por lo demás, ni los consumidores ni las Asociaciones de Consumidores pueden demandar al proveedor infractor mientras esté pendiente este procedimiento administrativo. Es decir, SERNAC arribó a un acuerdo solo con la parte infractora, sin escuchar las posiciones de los consumidores afectados. Esta característica procesal es propia de los PVC.

-Estiman los contradictores que el artículo 54, letra p de la LPDC establece requisitos “mínimos” de los acuerdos alcanzados en los PVC. En el caso de marras y atendidos los hechos constitutivos de la infracción, este mínimo no cumpliría satisfactoriamente con la finalidad del proceso, esto es, no implica una “solución expedita, completa y transparente” en favor de los consumidores, por parte del proveedor, como tampoco respondería a sus principios básicos, cuales son “la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso”. Es decir, cumplir los mínimos no implica que el acuerdo cumpla con su finalidad.

SERNAC se opone a la solicitud de las contradictoras aduciendo que la LPDC, específicamente su artículo 54, letras p y q, no permitiría que terceros excluyentes o contradictores que hagan parte de un proceso. No obstante, el Tribunal de forma correcta, decide tener presente en el proceso a los contradictores y dejar para definitiva la revisión de los argumentos de fondo de la posición.

Sin embargo, al momento de dictar sentencia, el Tribunal no señala en los considerandos la participación de los contradictores en el proceso, ni tampoco se hace cargo de sus pretensiones de fondo en la parte resolutive. Se omite así requisitos básicos de toda sentencia judicial regulada en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, lo que conlleva que el fallo haya sido dictado en contravención a las normas procesales adoleciendo así de un vicio de forma.

### **23. SERNAC CON WEBER STEPHEN CHILE SpA 7° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO V-219-2020<sup>24</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Se inicia procedimiento al constatarse que empresa Weber Stephen Chile SpA incurrió en la aplicación de un descuento en su tienda online en el precio de parrillas y productos afines, en más de un 90% del precio de éstos.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 590 de fecha 24 de agosto de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.  
Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.  
En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

---

<sup>24</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58214.html>

**24. SERNAC CON TARJETA CENCOSUD**  
**6° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**V-275-2020<sup>25</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Se inicia procedimiento al constatar que algunos clientes de la empresa Tarjeta Cencosud (CAT Administradores de Tarjetas S.A.) habrían padecido fraudes cometidos por terceros, por haberse realizado pagos no consentidos por los consumidores en el contexto del comercio "Air BNB", en episodios del año 2019.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 729 de fecha 21 de octubre de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.  
Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.  
En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

**25. SERNAC CON LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS E INVERSIONES LP.**  
**25° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**V-172-2020<sup>26</sup>**

- a. **Resumen del caso:** La empresa La Polar Corredores de Seguros e Inversiones LP no informaría veraz y oportunamente a los consumidores respecto de la existencia y condiciones de los seguros que dichas empresas comercializan, y por los cuales a los consumidores se les cobrarían primas y cargos.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 540 de fecha 31 de julio de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.  
Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.  
En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

**26. SERNAC CON JETSMART AIRLINES SPA**  
**19° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**V-252-2021<sup>27</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Se inicia procedimiento ante eventuales incumplimientos por parte de JETSMART AIRLINES SPA, los cuales se habrían verificado durante el período comprendido, a lo menos, desde el 25 de diciembre de 2019 a la fecha.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 643 de fecha 20 de agosto de 2020.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

---

<sup>25</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-58515.html>

<sup>26</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56847.html>

<sup>27</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-62226.html>

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

**27. SERNAC CON COPA AIRLINES**  
**3° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO**  
**V-313-2021<sup>28</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Copa Airlines no entregaría información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado, lo que está estipulado en el artículo 133 del Código Aeronáutico.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 791 de fecha 201 de octubre de 2021.

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

**28. SERNAC CON AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.**  
**6° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**  
**V-304-2021<sup>29</sup>**

- a. **Resumen del caso:** Aerolíneas Argentinas no entregaría información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado, lo que está estipulado en el artículo 133 del Código Aeronáutico.

- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 789 de fecha 201 de octubre de 2021.

- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.

- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.

En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

**29. SERNAC CON LATAM AIRLINES**  
**6° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**

---

<sup>28</sup> [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56783\\_archivo\\_14.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56783_archivo_14.pdf)

<sup>29</sup> <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56780.html>

### V-304-2021<sup>30</sup>

- a. **Resumen del caso:** Existencia de un alto volumen de reclamos interpuestos por los consumidores en contra de Latam Airlines Group S.A., a lo menos, en el periodo que va desde julio del año 2020 a septiembre de 2021. Con ello, se hace necesaria la revisión de la gestión y tratamiento por parte del proveedor en relación a dichos reclamos.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 365 de fecha 20 de abril de 2022.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.  
Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.  
En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

### 30. SERNAC CON SKY AIRLINE.

#### 5° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

### V-307-2021<sup>31</sup>

- a. **Resumen del caso:** El Proveedor no entregaría información adecuada a los consumidores, acerca del dinero de las tasas de embarque que se deben devolver a los usuarios cuando las aerolíneas no realicen el servicio de transporte aéreo contratado.
- b. **Fecha de acuerdo:** Resolución Exenta N° 793 de fecha 21 de octubre de 2021.
- c. **Acuerdo alcanzado:** Reparación económica.
- d. **Observaciones del proceso:** El Tribunal verifica formalmente que el acuerdo da cuenta del cumplimiento de los cinco numerales del artículo 54Q de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.  
Por lo tanto, no realiza una evaluación de fondo, de si efectivamente la solución alcanzada es proporcional al daño causado, si alcanza a todos los consumidores afectados o si está basada en criterios objetivos.  
En el procedimiento voluntario seguido ante el Tribunal sólo comparece SERNAC.

---

<sup>30</sup><https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-63515.html>

<sup>31</sup><https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-56785.html>

#### **IV. Recopilación y revisión de los acuerdos en marco de Juicios colectivos revisados por un tribunal de acuerdo a información SERNAC<sup>32</sup>**

El siguiente documento revisa acuerdos alcanzados en juicios colectivos nacionales con la finalidad de comprobar la aplicación del artículo 53, letra b de la LPDC por parte de los sentenciadores.

Considerando que el nuevo artículo 53 b entró en vigencia 6 meses después de su publicación, es decir, con fecha 14 de marzo de 2019, serán los acuerdos alcanzados con posterioridad a esta fecha los que resultan de interés. Con todo, a modo de ejemplo se revisan dos acuerdos alcanzados con anterioridad a esta fecha con el objeto de revisar si hay diferencias en los criterios jurídicos.

Se estima que no existen dudas respecto de la fecha en que comienza a regir el nuevo criterio normado en el artículo 53, letra b, de la LPDC. La nueva norma fue incorporada en la reforma de fortalecimiento del SERNAC, ley 21.081 publicada el 13.09.2018, la que de acuerdo a su artículo primero transitorio entró “en vigencia transcurridos seis meses desde su publicación en el Diario Oficial”, esto es el 14.03.2019; y por su parte el artículo segundo transitorio estableció que “[l]os procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley seguirán tramitándose conforme a sus normas hasta su total tramitación

Lo anterior se ve ratificado por el principio de irretroactividad de la Ley ya que las leyes procesales rigen in actum.

Deberá también prestarse atención a que los criterios debiesen ser más estrictos en acuerdos alcanzados en conciliaciones, que en aquellos alcanzados en avenimientos o transacciones. Lo anterior, considerando que la conciliación requiere de una intervención activa del Tribunal, lo que no es esencial en las demás soluciones.

##### **1. SERNAC CON SODIMAC S.S. Y REPUBLIC PARKING SYSTEM CHILE S.A. 3° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. ROL C-4269-2017.**

Juicio terminado por acuerdo conciliatorio de fecha 20 de junio de 2018 y aprobado por el Tribunal el día 26 de junio del mismo año. La pretensión de SERNAC es que se sancione a la demandada en su calidad de administradora de un estacionamiento por cobros indebidos por el uso de este.

El acuerdo fija a modo indemnizatorio, la liberación de cobro durante 4 días, en las siguientes condiciones:

---

<sup>32</sup> El contenido del presente documento es el resultado de la revisión de la información pública contenida en el sitio web del SERNAC de juicios iniciados el 2016 con acuerdos a contar del año 2018.

3. En consecuencia y en coordinación con el nuevo administrador del estacionamiento, la propuesta de solución consiste en liberar las tarifas de los estacionamientos del local Homecenter ubicado en Av. Las Condes N°11.049, durante cuatro (4) días (en horario de funcionamiento) para compensar los eventuales daños a los clientes por supuesto error en la información de precios del tarifado entregada al público entre los días 15 y 24 de febrero de 2017 y además procurar mitigar cualquiera compensación que proceda por otros daños, no contemplados, de los consumidores.
4. La liberación de tarifas de los estacionamientos del local Homecenter ubicado en Av. Las Condes N°11.049, será durante cuatro (4) días (en horario de funcionamiento), estos días serán dos fines de semana, el primer fin de semana serán los días 4 y 5 de agosto de 2018, el segundo fin de semana serán los días 11 y 12 de agosto de 2018, con estos se cumplen los 4 días.

La resolución que aprueba el acuerdo es escueta y es del siguiente tenor: *“Téngase presente y por aprobado el Acuerdo Conciliatorio de autos, para todos los efectos legales y en **todo lo que fuere de estricto derecho**, y en consecuencia, se pone término al presente juicio, debiendo procederse al archivo de los antecedentes en su oportunidad.*

*Regístrese y publíquese de conformidad al artículo 54 de la Ley N° 19.496 en un diario de circulación nacional.”*

Respecto de la multa que consta en el acuerdo, con la misma fecha el Tribunal resuelve que: *“Atendido el mérito de los antecedentes que obran en autos, el ánimo conciliatorio observado por las partes en las diversas audiencias de conciliación realizadas ante este Tribunal, lo resuelto precedentemente al proveer la presentación de 20 de junio pasado, y teniendo en consideración lo expuesto en el acápite IV.- Responsabilidad Infraccional , del acuerdo conciliatorio arribado por las partes y aprobado con esta fecha por el Tribunal, se decreta el pago por parte de los demandados, Sodimac S.A. y Republic Parking System Chile, de una multa equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales cada uno de ellos, en su equivalente en pesos al día de su pago efectivo, en conformidad a lo **dispuesto en los artículos 12, 15 A, 18 í y 24, todos de la Ley N° 19.496.**”*

Se puede observar que el Tribunal acepta la transacción utilizando la fórmula que se aplica en general, esto es, que se aprueba siempre que los términos se ajusten a estricto derecho. En efecto, es este el parámetro al que deben ajustarse este tipo de soluciones en los litigios civiles.

Se aparta así del mandato legal que norma que los acuerdos conciliatorios en materia de protección de los derechos de los consumidores se aprobarán por el Tribunal siempre que se ajusten al cumplimiento de la Ley 19.496. Este requisito es de toda lógica puesto que tanto en la parte considerativa como resolutive de una eventual sentencia, se requeriría de un análisis pormenorizado de las normas de protección de los derechos de los consumidores por parte del Juez. Esto es evidente si se toma en cuenta que la sentencia tendrá efecto erga omnes para los consumidores afectados.

El único análisis y aplicación de la Ley 19.496 por parte del Tribunal es al momento de calcular la multa a modo de sanción con la que se condena a los demandados. De esta forma, pareciese que el Tribunal aprueba un acuerdo presentado por las partes sin tener en cuenta que la regulación que se aplica a dicha conciliación son las normas específicas de protección de los consumidores.

## **2. SERNAC CON UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA 15° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. ROL C- 31457-2016**

Con fecha 23 de diciembre de 2016, SERNAC demanda a la Universidad por lo siguiente:

A modo de resumen, la Universidad, en su calidad de Institución de Educación Superior, es demandada por contener su contrato de adhesión cláusulas abusivas y consecuentemente nulas, en conformidad a lo señalado en los **artículos 16 inciso primero letras a) y g), en relación al artículo 3 inciso primero letras a), b), y c), 4, 17, 50 A todos ellos de la Ley N° 19.496**. Así, en sus contratos de adhesión la demandada no se ha ajustado a los requisitos de fondo dispuestos en las normas citadas, según se detallará y desarrollará en el cuerpo de esta presentación.

Para poner término al presente juicio, las partes acordaron que Universidad La República pagaría compensaciones a los consumidores afectados por los hechos demandados, sólo en caso de aplicación de la cláusulas señaladas en el número 10 del acuerdo, es decir aquellos referidos a la aplicación de cláusulas contenidas en el contrato de prestación de servicios del año 2013, en los términos que fue demandado en el proceso.

La Universidad demandada pagará entonces la suma de 0.15 unidades tributarias mensuales por concepto de costo de reclamo a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC y la demandada, por los hechos demandados.

Se puede observar que el Tribunal acepta la transacción utilizando la fórmula que se aplica en general, esto es, que se aprueba siempre que los términos se ajusten a estricto derecho. En efecto, es este el parámetro al que deben ajustarse este tipo de soluciones en los litigios civiles.

El Tribunal aprueba esta transacción con fecha 2 de agosto de 2019, mediante la siguiente resolución: **“Téngase por aprobada la conciliación en todo lo que no fuere contrario a derecho”**.

Se aparta así del mandato legal que norma que los acuerdos conciliatorios en materia de protección de los derechos de los consumidores se aprobarán por el Tribunal siempre que se ajusten al cumplimiento de la Ley 19.496. Este requisito es de toda lógica puesto que tanto en la parte considerativa como resolutive de una eventual sentencia, se requeriría de un análisis pormenorizado de las normas de protección de los derechos de los consumidores por parte del Juez. Esto es evidente si se toma en cuenta que la sentencia tendrá efecto erga omnes para los consumidores afectados.

El único análisis y aplicación de la Ley 19.496 por parte del Tribunal es al momento de calcular la multa a modo de sanción con la que se condena a los demandados. De esta forma,

pareciese que el Tribunal aprueba un acuerdo presentado por las partes sin tener en cuenta que la regulación que se aplica a dicha conciliación son las normas específicas de protección de los consumidores.

De idéntica forma se tramitaron los juicios de SERNAC contra la Universidad Central de Chile (seguida ante el 25° Juzgado Civil de Santiago, causa rol C-8219-2016), Universidad Santo Tomás (seguida ante el 19° Juzgado Civil de Santiago, causa rol 8212-2016) y Universidad San Sebastián (seguida ante el 1° Juzgado Civil de Santiago, causa rol 8216-2016).

Con todo, el 25° Juzgado Civil de Santiago sí parece al menos comprender que el juicio contra la Universidad San Sebastián es uno colectivo por infracción de los derechos de los consumidores; esto, porque en la resolución de 13 de julio de 2018 que aprueba el acuerdo presentado por las partes resuelve que “tégase presente el acuerdo compensatorio por no ser contrario a derecho ni **arbitrariamente discriminatorio**”.

### **3. ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE TARAPACÁ CON WOM S.A 15° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. ROL C- 28203-2019**

Se demanda a la proveedora por publicidad engañosa; desde 2018 difundió avisos publicitarios sobre sus servicios de telefonía e internet bajo la modalidad prepago y plan o post pago con minutos y gigas libres o ilimitados para siempre, ofrecimiento que no es posible cumplir en Chile.

Con fecha 24 de junio de 2022 las partes presentan bases de conciliación, la que es aceptada por el Tribunal el día 28 del mismo mes en la audiencia de estilo.

El Tribunal no realiza ningún análisis sobre las bases del acuerdo, incluso omitiendo la referencia a la PPDC y su gama de derechos. El acto del Tribunal es deficiente al desatender los términos del artículo 53, B de la LPDC, situación que se agrava al tener en cuenta que la conciliación es un acto procesal que supone una participación activa del Juez, debiendo fomentar él mismo las bases del acuerdo según lo dispuesto en el artículo 262 del Código de Procedimiento Civil.

Señaló el Tribunal al aprobar las bases lo siguiente: *“Se procede a realizar el llamado a conciliación, la que se produce en los términos de bases de acuerdo que las partes de común acuerdo presentaron mediante escrito de fecha 24 de junio del año en curso, a folio 111, el que se tiene como parte integrante de la presente audiencia y se resuelve a continuación: A lo principal: Téngase presente las bases de acuerdo conciliatorio presentadas por las partes y las que se tienen como parte integrante de la conciliación y se tienen por aprobadas para todos los efectos legales”.*

### **4. ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE SANTIAGO (ACOSAN) CON TELEFÓNICA CHILE S.A. 25° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO. ROL C- 19845-2020**

ACOSAN interpone demanda colectiva en contra de Movistar fundada en las consecuencia de las alzas de \$1.000 y \$1.500 en los planes de televisión por cable aplicadas por Movistar

a partir de marzo de 2019, que fueron comunicadas por diversas vías, entre otras, cuentas y avisos en la pantalla de televisión.

Las partes llegaron a un avenimiento, el que fue aprobado por el Tribunal con fecha 13 de junio de 2022, de la siguiente forma: *“Téngase presente y por aprobado el avenimiento que han celebrado las partes de este juicio, en todo lo que no fuere contrario a derecho, produzca sus efectos propios como equivalente jurisdiccional”*.

**5. SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/FALABELLA RETAIL S.A  
3° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.  
ROL C- 17348--2020**

Se demanda, de conformidad al procedimiento establecido en el párrafo 3° del título IV de la LPC en contra de Falabella. El fundamento de dicha demanda serían los incumplimientos de las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas en que habría incurrido la demandada en relación a sus ventas a través de canales on-line (sitio web plataforma de venta online, incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles), desde, al menos, marzo del año 2020 en adelante, en el contexto de la pandemia gatillada por el virus Sars-Cov-2 -Covid-19.

Las partes presentan base de acuerdos y el Tribunal, en audiencia de conciliación de fecha 20 de enero de 2022, aprueba el acuerdo. La resolución versa de la siguiente forma: *“El Tribunal resuelve: atendido el mérito de los antecedentes, en especial el tenor del acuerdo conciliatorio de fecha 15 de diciembre de 2021 y lo dispuesto en el artículo 53 letra b) de la ley del consumidor, estimando esta magistratura que se cumplen los requisitos establecidos en la norma y que el acuerdo en cuestión resulta suficiente en los términos en que sido establecido, se tiene por aprobado para todos los efectos legales y en todo lo que fuere de estricto derecho, y en consecuencia, se pone término al presente juicio, debiendo procederse al archivo de los antecedentes en su oportunidad”*.

De la forma en que se redacta, el Tribunal aplica la LPDC al aprobar la conciliación. Nuevamente, se desconoce si el Tribunal aprueba el acuerdo habiendo revisado con anterioridad si sus términos se ajustan a la legislación específica.

**6. ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE TARAPACÁ CON WALMART CHILE S.A.  
6° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.  
ROL C- 16798-2020**

Se demanda por vulneraciones a la Ley del Consumidor cometidas por Walmart al difundir y exhibir la campaña publicitaria “Total + Bajo” (“Campaña”), y la frase “#1 Elegido como el supermercado más económico (“Frase Publicitaria”).

Con fecha 14 de junio de 2022, el Tribunal aprueba el avenimiento desatendiendo el tenor del artículo 53, letra b de la LPDC, utilizando nuevamente la expresión general: *“A lo principal, téngase por aprobado el presente avenimiento en todo lo que no fuere contrario a derecho; al primer otrosí, estese a lo ya resuelto; al segundo otrosí, certifíquese en su oportunidad”*.

**7. CONADECUS CON LABORATORIOS ANDROMACO S.A**  
**5° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**  
**ROL C- 3029-2020**

Con fecha 17 de enero de 2022 el Tribunal prueba la conciliación alcanzada por las partes mediante la siguiente resolución: *“Que se aprueba el acuerdo conciliatorio presentado por las partes en audiencia del 07 de enero de 2022, a folio 56.*

*Tenga el acuerdo, aprobado con esta fecha, el valor de sentencia ejecutoriada de la presente causa y en especial para los efectos establecidos en el artículo 54 de la Ley N°19.496”.*

Como ya se ha señalado, si se estima que el Juez tiene un rol relevante en la conciliación es aún deficiente la inobservancia del artículo 53, letra b, de la LPDC. Si es el Tribunal el que promueve el acuerdo y acepta sus términos, debe referirse a los elementos mínimos de la LPDC, lo que no se verifica en este caso.

**8. SERNAC CON TICKETPLUS**  
**21° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**  
**ROL C-3121-2019**

Demanda interpuesta por SERNAC en contra de PRODUCCIONES Y EVENTOS EMPIRE DIGITAL LIMITADA (EMPIRE DIGITAL) en su calidad de proveedora del servicio de producción del evento musical denominado “The best of the world Festival”, y en contra de Ticketplus, en su rol de proveedora e intermediaria del mismo evento, el que fue cancelado intempestivamente y que se realizaría en las ciudades de Coquimbo, Concepción y Santiago, los días 5, 6 y 7 de Octubre del año 2018.

La demanda se sustenta en las siguientes infracciones: No respetar los términos y condiciones en virtud de los cuales se ofreció y contrató el servicio. b) No informar de manera adecuada y oportuna la cancelación de dicho evento, como, asimismo, del proceso de devolución de las entradas, sus plazos y demás costos asociados. c) no cumplir con los plazos acordados para la devolución de las entradas. d) Incumplir su deber de reparar e indemnizar íntegra y oportunamente los perjuicios causados a los consumidores, con ocasión de éstos incumplimientos. e) Incumplir el deber de profesionalidad, incurriendo en una clara deficiencia y negligencia en la prestación del mismo.

Lo anterior, constituye sendas infracciones a los artículos 3°, inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 43 todos de la LDPC.

SERNAC y Ticketplus presentan al Tribunal los términos de un avenimiento completo, que solo establece derechos y el fin del procedimiento para las partes firmantes, subsistiendo el juicio en contra de Empire Digital Ltda. El acuerdo contempla el universo de consumidores beneficiarios, el monto a modo de indemnización que corresponderá a cada clase de consumidor, la corrección de la conducta, el pago de una multa a beneficio fiscal y el pago del costo del reclamo.

Como en la mayoría de los casos, el Tribunal aprueba el avenimiento sin análisis del mismo y haciendo mención a la formalidad general de un juicio ordinario en cuando a “tener por aprobado avenimiento para todos los efectos legales en todo é aquello que no fuere contrario

a derecho”. No se hace mención alguna al cumplimiento de los derechos emanados de la LPDC.

## **9. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. Causa Rol CIP N° 2-19.**

Con fecha 5 de diciembre de 2022, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia aprobó un acuerdo conciliatorio alcanzado por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile Asociación de Consumidores, Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras, Agrosuper S.A. y Agrícola Don Pollo Ltda., en la causa Rol CIP N° 2-19.

De esta forma, se puso término al juicio respecto de Agrosuper S.A. y Agrícola Don Pollo Ltda.

El juicio se inició mediante demanda de indemnización de perjuicios por afectación del interés colectivo y difuso de los consumidores, a través del procedimiento regulado en el Párrafo 3° del Título IV de la Ley N° 19.496, que Establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“Ley de Protección al Consumidor”), en contra de Agrosuper S.A. (“Agrosuper”), Empresas Ariztía S.A., actualmente denominada Rentas Arifu Dos SpA (“Ariztía”) y Agrícola Don Pollo Ltda. (“Don Pollo”), con el objeto de obtener la reparación íntegra de todos los daños que los consumidores nacionales sufrieron a causa de los actos atentatorios contra la libre competencia en los que incurrieron los demandados, al pactar un acuerdo entre competidores. Conforme a la demanda, el acuerdo consistió en la limitación de la producción de pollo ofrecida al mercado nacional y la asignación de cuotas en el mercado de producción y comercialización de dicho producto, con el consiguiente incremento artificial de los precios de venta que debieron soportar los consumidores afectados, o que derechamente les impidió acceder al producto.

Como las partes consideraron imposible, extremadamente difícil o costoso determinar grupos de consumidores que podrían haberse visto afectados, el monto de afectación individual y realizar un pago directo en función de ello-como consecuencia de la antigüedad y la naturaleza de las conductas sancionadas en la causa Rol C N° 236-11- convinieron en la conciliación acordar un pago de dinero en beneficio de organizaciones sin fines de lucro, que asisten a personas con necesidades o carencias relevantes. En virtud del acuerdo, Agrosuper, se obligó a pagar un monto total de \$18.541.697.242 y Don Pollo un monto total de \$2.431.698.000.

La LPC establece que “la acción de indemnización de perjuicios que se ejerza ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, con ocasión de infracciones a dicho cuerpo normativo, declaradas por una sentencia definitiva ejecutoriada, podrá tramitarse por el procedimiento establecido en este párrafo cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.” (51 inc. 2 LPC). En consecuencia, “[t]odo avenimiento, conciliación o transacción deberá ser sometido a la aprobación del juez. Para aprobarlo, el juez deberá verificar su conformidad con las normas de protección de los derechos de los consumidores” (53 B inc. 4).

Sin embargo, el Tribunal de la Libre Competencia, en Rol CIP N° 2-19 aprobó “la conciliación alcanzada por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile Asociación de Consumidores, Formadores de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras, Agrosuper S.A. y Agrícola Don Pollo Ltda., en los términos de las bases de acuerdo conciliatorio que se han propuesto”, considerando “[q]ue, en la especie, las bases propuestas no contienen condiciones, cláusulas, términos u obligaciones que infrinjan las disposiciones de dicha ley, relativas a avenimientos, conciliaciones o transacciones” (Considerando Décimo Tercero), lo que da cuenta de un cumplimiento parcial de la norma.

## **V. Conclusiones generales**

Respecto de los PVC podemos concluir que algunos de los acuerdos arribados en el marco de este procedimiento no han sido sometidos a aprobación del tribunal, y en consecuencia carecen de efecto erga omnes. Aquellos acuerdos que han sido sometidos a aprobación del tribunal, poseen una revisión formal de los requisitos establecidos en la ley, sin embargo, no existe un análisis de fondo respecto de sus grados de cumplimiento, y en aquellos casos en que ha sido disputado su grado de cumplimiento, no se ha transformado en contencioso, ni la resolución se ha hecho cargo de los argumentos acompañados.

Tratándose de las aprobaciones judiciales de los avenimientos en el marco de procedimientos colectivos, las aprobaciones no cumplen formalmente lo requerido por la ley, ni las resoluciones realizan un análisis de fondo respecto del cumplimiento de los requisitos legales. Por el contrario, la cláusula de estilo, que da cuenta precisamente del incumplimiento del mandato legal, esto es “apruébase en todo lo que no fuere contrario a derecho” resulta tautológica, y abre un espacio de incertidumbre respecto del efecto de dicha resolución y su régimen de recursos.

En general, entonces podemos concluir que las modificaciones de la regulación existente no ha sido capaz de disciplinar la práctica judicial, cuyas resoluciones no dan cuenta del análisis de fondo del cumplimiento del estándar de conducta exigente establecido como correlato necesario del efecto erga omnes que le otorga la ley.

## VI. Propuestas

1. En general, SERNAC podría establecer un sistema de transparencia pro activa que permita a las partes interesadas, por ejemplo, conocer los avances en PVC y juicios colectivos, así como los acuerdos y tiempos procesales para hacer valer su parecer, de manera de facilitar acceso a la información e incentivar la participación y control ciudadanos sobre las soluciones colectivas.

En la actualidad la información de los PVC existe, pero no se indica la fecha de las actualizaciones que permita discriminar con facilidad los avances, ni existen sistemas de notificación.

Respecto de los juicios colectivos, la información está desagregada y no existe actualización sobre estados de avance.

2. Respecto de los PVC:

- a. La regulación de los PVC en la LPC establece un conjunto de obligaciones adicionales a los acuerdos que debieran estar incluidas en la facultad de revisión judicial (el artículo 54 P inc final establece que “[c]uando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B”. A su vez, el artículo 53B inc final establece que “[l]os avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor. Asimismo, estos acuerdos deberán designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde. Para el cumplimiento de dicho mandato, el proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.”)
- b. Se debería regular la posibilidad de poder controvertir el incumplimiento de los requisitos del acuerdo tanto de manera administrativa a SERNAC como de manera jurisdiccional. Frente a la impugnación administrativa SERNAC debiera justificar razonadamente la aceptación y rechazo de las observaciones recibidas.
- c. Se debería regular el contenido de la resolución administrativa y judicial para que dé cuenta del cumplimiento de los requisitos de manera fundada, y

establezca un régimen de recursos administrativos y judiciales frente a su incumplimiento.

- d. Dotar al juez de facultad para aprobar modificaciones del acuerdo fundadas por ejemplo en dificultades en su implementación o nuevas circunstancias.

3. Respecto de los Juicios Colectivos:

- a. Se debería regular los requisitos mínimos de los avenimientos, conciliaciones y transacciones, de manera que aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley que fundamentan el efecto erga omnes.
- b. Se debería establecer un deber de notificación obligatorio a SERNAC y AdC otorgando un plazo para eventuales oposiciones respecto del grado de cumplimiento de avenimientos, conciliaciones y transacciones.
- c. Se deberían regular los requisitos para la aprobación o denegación del juez así como regular el contenido mínimo de la resolución que la aprueba o deniega y régimen de recursos aplicables.