

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**APRUEBA SOLICITUD DE INICIO DE
PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DEL
PLAN DE CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SOLICITADO POR EL PROVEEDOR QUE
INDICA**

VISTOS:

La presentación de **Rappi Chile SpA**, de 14 de enero de 2026; en lo dispuesto que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el D.F.L. N° 3, de 2021, 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 a los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 91 de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Folio DEXE202500189 de fecha 30 de septiembre de 2025, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece un nuevo orden de subrogación del cargo de Director Nacional, nombrando como primera subrogante al/la Subdirector/a de Fiscalización; La Resolución Exenta N° 405/1116/2024 del 17 de octubre de 2024, que nombra a Carolina Margarita González Venegas como Subdirectora de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución Exenta N° 689, de 2021, de SERNAC, que aprueba circular interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los artículo 24 inciso cuarto, letra c) y 54 P de la Ley N° 19.496; y, en la Resolución N° 36, de 2024 y Resolución N° 8, de 2025, ambas de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante "SERNAC", es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la



supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuya función principal es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores¹ (en adelante e indistintamente la "LPDC" o "Ley N° 19.496") y de las demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de protección, información y educación del consumidor.

2. Que, la LPDC a partir de las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.081 (conocida como la Ley de Fortalecimiento del SERNAC), incorporó expresamente los planes de cumplimiento en el ámbito del Derecho de Consumo, dando lugar a los actuales artículos 24, inciso cuarto, letra c), y 54 P.

3. Que, si bien, los planes o programas de cumplimiento en materia de consumo no eximen a los proveedores de responsabilidad por eventuales infracciones a la normativa, este Servicio reconoce y promueve su adopción como una buena práctica y una eficiente herramienta preventiva. Al fomentar el correcto cumplimiento de la ley y el adecuado funcionamiento de los mercados, estos instrumentos brindan una protección anticipada y efectiva a los consumidores, permitiendo al SERNAC ejercer su rol fiscalizador de forma más eficiente al asegurar un compromiso normativo genuino por parte de los proveedores antes de la ocurrencia de conflictos.

4. Que, este Servicio, a través de la Resolución Exenta N° 689, de 10 de septiembre de 2021, aprobó la Circular Interpretativa "Sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los Artículos 24, inciso cuarto, letra c), y 54 P de la Ley N° 19.496", en adelante también "la Circular". La cual, respecto de los planes de cumplimiento contemplados en la Ley N° 19.496, dispone, en síntesis, lo siguiente:

a) La letra c), inciso cuarto, del artículo 24 de la LPDC, establece que se considerará circunstancia atenuante la colaboración sustancial que el infractor haya prestado al SERNAC antes o durante el procedimiento que allí se indica o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial. Disponiendo, además, que se entenderá que existe colaboración sustancial, si el proveedor contare con un plan de cumplimiento específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento.

¹ Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actual DFL N° 3/2021 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.



b) En el **artículo 54 P de la LPDC**, se dispone que, para el caso de llegar a un acuerdo producto de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el Servicio dictará una resolución que fijará los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. Conforme al inciso segundo de tal precepto, la resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo: la designación de un oficial de cumplimiento; la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas; los plazos para su implementación; y un protocolo destinado a evitar los riesgos del incumplimiento.

5. Cabe destacar, que la adopción de los referidos instrumentos genera diversos beneficios para los proveedores, resaltando particularmente su aptitud para configurar una atenuante legal frente a controversias judiciales, siempre que se cumplan los requisitos previstos en el artículo 24, inciso cuarto, letra c), de la Ley N° 19.496.

6. Que, respecto del procedimiento de aprobación y presentación de planes de cumplimiento, la mencionada Circular Interpretativa, en el título "Sobre el Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento", y en particular, en el punto 1.1. denominado "Del Procedimiento de Aprobación", establece que, para solicitar la aprobación de un plan de cumplimiento, el proveedor podrá a su arbitrio optar por alguno de los dos procedimientos dispuestos en la Circular, a saber:

a) Procedimiento Abreviado: aquel que podrá iniciarse a través de la presentación de un certificado y un informe de certificación emitido por una entidad certificadora debidamente acreditada al efecto por este Servicio. Todo conforme a lo establecido en la citada Circular Interpretativa.

b) Procedimiento General: aquel aplicable en caso que no se contara con la certificación del plan de cumplimiento y respecto del cual se requiere de un informe técnico emanado de terceros que permita el análisis del plan o programa, sin acceder directamente a la información sobre riesgos del proveedor, el que se gestionará según lo establecido en la citada Circular Interpretativa.

7. En este sentido, el SERNAC considera para la evaluación de un plan de cumplimiento, la aplicación práctica de las disposiciones de la LPDC, como de sus principios; los criterios hermenéuticos pertinentes; la jurisprudencia dictada sobre la materia; la Circular Interpretativa emitida por este Servicio; la Especificación Técnica INN/ET 1:2019 sobre Planes de Cumplimiento para la Protección de los Derechos de los Consumidores - Requisitos con orientación para su uso; el funcionamiento del mercado en el que se desenvuelve el



solicitante y el conocimiento técnico acumulado en el mismo; y, finalmente, las reglas de la lógica, la razón y la experiencia.

8. Que, el proveedor **Rappi Chile SpA**, en adelante "Rappi" o "el Proveedor", presentó a través del formulario dispuesto al efecto, el 14 de enero de 2026, ante este Servicio para su aprobación, su Programa de Cumplimiento Preventivo de Protección al Consumidor, en adelante "Plan de Cumplimiento", acogiéndose al procedimiento abreviado establecido en la citada Circular Interpretativa. Lo anterior, a través de la presentación del Informe de Certificación de Plan de Cumplimiento denominado "Ampliación de Alcance y Modificaciones Plan de Cumplimiento Ley 19.496 Rappi Chile SPA Informe de Certificación Consolidado" (en adelante el "Informe") y del Certificado de Cumplimiento (o también el "Certificado"), ambos emitidos por la Entidad Certificadora REDCERTIFICA SpA (en adelante la "Entidad Certificadora" o "Certificadora"), declarada idónea por este Servicio mediante Resolución Exenta N° 77, de fecha 05 de febrero de 2021.

9. Que, como antecedente adicional al Informe de Certificación, el SERNAC tuvo a la vista información pública de Rappi disponibilizada en su sitio web www.rappi.cl, como en su aplicación móvil "Rappi", y en específico, aquella dispuesta en el documento denominado "Términos y Condiciones - Consumidores Rappi".

10. Que, tras efectuar el correspondiente examen técnico de los antecedentes acompañados, este Servicio ha determinado que la propuesta de Rappi se ajusta a las exigencias sustantivas y formales vigentes necesarias para su aprobación. En este sentido, la presentación no solo incorpora la documentación fundante para la apertura del proceso, sino que además cumple con el contenido requerido respecto de la misma.

En efecto, el Informe de Certificación da cuenta de que el plan de cumplimiento del proveedor delimita con precisión el contexto de la organización, describiendo adecuadamente el alcance de las obligaciones así como la metodología empleada para identificar, analizar y valorar los riesgos de cumplimiento. Todo lo cual se encuentra debidamente sustentado y validado por la Alta Dirección, traduciéndose en una Matriz de Riesgos y procesos de mitigación que operan como herramientas de gestión efectiva. Cumple además con designar un oficial de cumplimiento, asegurando que aquel cuente con las facultades, medios y autonomía jerárquica indispensables para el ejercicio de sus funciones. De igual manera, define con precisión la responsabilidad de la Alta Dirección y de los órganos de control, demostrando un liderazgo y compromiso real respecto del Plan de Cumplimiento comprometido, evidenciándose en definitiva, la existencia,



difusión y control de una política formal orientada a la protección al consumidor.

En igual sentido se constata, que el Plan de Cumplimiento de Rappi, describe de forma explícita y con antecedentes de respaldo los objetivos de cumplimiento y cómo aquellos se vinculan directamente con el proceso de evaluación de riesgos, garantizando además que éste último sea periodico y estructurando correctamente las acciones a seguir. De igual forma describe el tratamiento de las no conformidades e incumplimientos, describiendo las acciones adoptadas para controlar, corregir y gestionar las consecuencias de las no conformidades, así como el procedimiento formal para investigar responsabilidades. Finalmente, el Plan garantiza la mejora continua a través de indicadores de desempeño, auditorías internas estructuradas y sistemas de retroalimentación basados en la evaluación objetiva de datos.

11. Que, según lo dispuesto en el Informe de Certificación como en el Certificado evacuado por la Entidad Certificadora, consta que el alcance del Plan de Cumplimiento preventivo de Rappi se encuentra estrictamente acotado a lo señalado en dicho informe, no haciéndose extensivo a otros aspectos, detallándose a continuación:

- a) Se establece un **alcance** acotado a las obligaciones de cumplimiento identificadas en el **Anexo Consolidado Alcance del Certificado de Ampliación de Alcance CON24-001.1**. El documento mencionado identifica un **catálogo de normas de protección de la LPDC en favor de los consumidores** que el proveedor se compromete a cumplir, y que denomina "Derechos Básicos o Fundamentales de los Consumidores". El Proveedor reconoce veintiún (21) obligaciones de fuente legal, *"9 obligaciones que derivan del derecho a elegir libremente un determinado bien o servicio; accediendo a información veraz y oportuna; 3 del derecho a no ser discriminado arbitrariamente; 4 del derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios; 3 del derecho al cambio, la reparación, devolución de la cantidad pagada e indemnización por daños materiales y morales; y 2 del derecho a retracto"*.

Respecto al catálogo en mención, consta que este ha sido incorporado en el numeral 4.5.2. del Plan de Cumplimiento, donde además de consignar la fuente legal principal de cada obligación, se incluyen normas secundarias a la misma, delimitando las conductas constitutivas de dichas infracciones. De esta manera, se precisa adecuadamente el comportamiento esperado del proveedor y su organización en el marco del Plan de Cumplimiento comprometido.



A continuación, se enumera el **catálogo de normas principales que conforman las obligaciones catalogadas como "Derechos Fundamentales" protegidos por el Plan de Cumplimiento:**

- Derecho Fundamental: A elegir libremente un determinado bien o servicio, accediendo a una información veraz y oportuna (Art. 3 letras a) y b) LPDC).
 - i) *Obligación N° 1 - Artículo 3 letra a) de la LPDC*: Imponer a un proveedor de productos o favorecer, de cualquier forma, a un(os) proveedor(es) de productos en perjuicio de otros.
 - ii) *Obligación N° 2 - Artículo 3 letra a) de la LPDC*: Imponer a un proveedor de productos o favorecer, de cualquier forma, a un(os) proveedor(es) de servicios en perjuicio de otros.
 - iii) *Obligación N° 3 - Artículo 3 letra a) de la LPDC*: No requerir una manifestación inequívoca de la voluntad del consumidor de contratar.
 - iv) *Obligación N° 4 - Artículo 12 de la LPDC*: No requerir una manifestación inequívoca de la voluntad del consumidor aceptando un cambio en las condiciones o costos del contrato.
 - v) *Obligación N° 5 - Artículo 12 A de la LPDC*: Tener por aceptada una oferta realizada al consumidor sin haberle proporcionado, previamente, un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.
 - vi) *Obligación N° 6 - Artículo 12 B de la LPDC*: No disponer de la oferta separada de productos que forman parte de un pack.
 - vii) *Obligación N° 7 - Artículo 3 letra b) de la LPDC*: No proporcionar información relevante, veraz y oportuna para la decisión de consumo de cada producto ofrecido.
 - viii) *Obligación N° 8 - Artículo 3 letra b) de la LPDC*: No proporcionar información relevante, veraz y oportuna para la decisión de consumo de cada servicio ofrecido.
 - ix) *Obligación N° 9 - Artículos 32 y 1 N° 3 de la LPDC*: No proporcionar la información básica comercial relevante para la decisión de consumo, o exigida por la ley para un producto.
- Derecho Fundamental: A no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios (Art. 3 letra c) LPDC).
 - x) *Obligación N° 10 - Artículo 3 letra c) de la LPDC*: Consignar requisitos o exigencias arbitrarias al consumidor, para proveerle los productos ofrecidos.



- xi) *Obligación N° 11 - Artículo 3 letra c) de la LPDC*: Consignar requisitos o exigencias arbitrarias al consumidor, para proveerle los servicios ofrecidos.
- xii) *Obligación N° 12 - Artículo 13 de la LPDC*: Negar injustificadamente la venta de un producto o servicios ofrecido.
- **Derecho Fundamental**: A la seguridad en el consumo de bienes y servicios (Art. 3 letra d) LPDC).
 - xiii) *Obligación N° 13 - Artículo 3 letra d) de la LPDC*: Ofrecer y proveer productos peligrosos para la salud de los consumidores y/o el medio ambiente; Omitir acciones de debida diligencia para con los proveedores y repartidores.
 - xiv) *Obligación N° 14 - Artículo 3 letra d) de la LPDC*: Ofrecer y proveer servicios que pongan en peligro o riesgo de daños o perjuicios al consumidor; Omitir acciones de debida diligencia para con los proveedores y repartidores.
 - xv) *Obligación N° 15 - Artículo 20 letra a) de la LPDC*: Omitir las especificaciones obligatorias en la oferta y provisión de productos sujetos a normas de seguridad o calidad.
 - xvi) *Obligación N° 16 - Artículo 45 de la LPDC*: No consignar advertencias e indicaciones necesarias para cada producto potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores.
- **Derecho Fundamental**: A la reparación e indemnización de los daños materiales y morales por incumplimiento de las obligaciones del proveedor (Art. 3 letra e) LPDC).
 - xvii) *Obligación N° 17 - Artículo 3 letra e) de la LPDC*: Negar, impedir o no facilitar al consumidor el ejercicio de su derecho a la reparación o indemnización de los daños por incumplimiento de las obligaciones del proveedor, con ocasión de la adquisición de productos.
 - xviii) *Obligación N° 18 - Artículo 3 letra e) de la LPDC*: Negar, impedir o no facilitar al consumidor el ejercicio de su derecho a la reparación o indemnización de los daños por incumplimiento de las obligaciones del proveedor, con ocasión de la adquisición de servicios.
 - xix) *Obligación N° 19 - Artículo 20 de la LPDC*: Negar, impedir o no facilitar al consumidor el ejercicio de su derecho a garantía para cambio, devolución de la cantidad pagada previa restitución del bien, o reparación de productos adquiridos.
- **Derecho Fundamental**: A retracto o terminar un contrato o venta sin la voluntad del proveedor.
 - xx) *Obligación N° 20 - Artículo 3 bis de la LPDC*: Negarse, injustificadamente, a dar curso al retracto de la compra de un producto por parte del consumidor.



- xxi) *Obligación N° 21 - Artículo 3 bis de la LPDC: Negarse, injustificadamente, a dar curso al retracto de la adquisición de un servicio por parte del consumidor.*

De forma adicional, el Proveedor incluye, voluntariamente, dentro del alcance de su Plan de Cumplimiento una serie de **obligaciones ligadas a requisitos o compromisos con Partes Interesadas**, y estas son las siguientes:

- xxii) *Obligación N° 22 - Entregar servicios de atención de reclamos en su plataforma, cualquiera que sea el modo de acceso a ella: No responder y, cuando corresponda, no solucionar los reclamos recibidos.*
- xxiii) *Obligación N° 23 - Cumplir los plazos comprometidos con Comercios Aliados para la disponibilización de los productos en plataforma: No incorporar los productos en la plataforma en los plazos comprometidos con Comercios Aliados.*
- xxiv) *Obligación N° 24 - Cumplir los plazos de entrega con Repartidores: No entregar los productos a los Repartidores en los plazos comprometidos.*
- b) Respecto al alcance en relación a los procesos, trabajadores y colaboradores, el Plan de Cumplimiento establece que es de obligatoria observancia en los **"procesos, subprocesos, etapas y actividades involucrados en los servicios ofrecidos al consumidor por la plataforma de Rappi y es también de obligatorio cumplimiento para todos los miembros directivos, jefaturas, y trabajadores o colaboradores de Rappi que intervengan o tengan incidencia en el desarrollo de dichos procesos, subprocesos, etapas y actividades"**. Se destaca además que en la Matriz de Riesgo se consigna que para cada obligación y conducta infractora determinada, se identifica o localiza *"dicha conducta en un respectivo Proceso, Subproceso, Etapa, Área de riesgo y Persona/cargo expuestos a cometer la infracción"*.
- c) En lo relativo a los productos y servicios, el alcance del Plan se extiende a *"los productos y servicios provistos por Rappi a través de una plataforma digital"*. Los servicios de Rappi en la plataforma son: **Rappi Full Service; Rappi Antojo "lo que sea"; Rappi Favor; Rappi 4business; y Rappi Travel.**

Considerando lo indicado en los párrafos precedentes, debe dejarse expresa constancia que el ejercicio de identificación y determinación de las obligaciones, normas, conductas, procesos y actividades incluidas en el alcance del Plan de Cumplimiento cuya aprobación ha solicitado el proveedor Rappi, ha tenido por objeto dar cuenta, de forma general, de las infracciones específicas que, relacionadas con los procesos y actividades comprendidas en dicho



alcance, se encontrarían contenidas en el citado Plan de Cumplimiento, al tenor de lo establecido en el artículo 24 inciso 4º literal c) de la LPC.

12. Que, de esta manera y conforme a lo establecido en el referido artículo 24, inciso cuarto, literal c) de la LPDC, el Plan de Cumplimiento presentado por Rappi aborda tanto las obligaciones que éste asume para prevenir potenciales infracciones a la Ley, como los recursos y capacidades dispuestos para evitar dichos incumplimientos. Todo lo anterior se enmarca en el alcance expresamente delimitado en el Informe y la Certificación emitidos por la Entidad Certificadora, así como en los considerandos precedentes décimo y décimo primero de la presente resolución.

Seguidamente, es importante precisar que, el alcance del Plan de Cumplimiento de carácter preventivo, presentado por el proveedor Rappi, definido por la Entidad Certificadora, delimita y enmarca aquellas acciones u omisiones que podrían constituir una infracción a la LPDC, y respecto de las cuales se declara e informa por el Proveedor y la Entidad Certificadora, que existen, a lo menos, medidas y acciones preventivas implementadas en la organización. De esta forma, la eventual aplicación y configuración de la atenuante de “colaboración sustancial” por parte de este Proveedor, debe ser entendida como delimitada específicamente a las potenciales infracciones que puedan originarse del potencial incumplimiento de obligaciones contenidas dentro del alcance del Plan de Cumplimiento antes descrito y respecto del cual este Servicio se pronuncia.

13. Que, a su vez, para que el tribunal respectivo determine la aplicación de la atenuante comprendida en el artículo 24 inciso 4º letra c) de la LPC, éste deberá verificar que el Plan de cumplimiento haya sido debidamente aprobado por este Servicio y se encuentre vigente; que se refiera específicamente a los hechos que constituyen la infracción que conoce en el marco del juicio respectivo, encontrándose dentro del alcance definido de este mismo Plan, y que el proveedor acredite su efectiva implementación y seguimiento. En términos generales, para que el Plan de cumplimiento aprobado por el Servicio pueda dar lugar a la atenuante descrita en el artículo señalado, debe circunscribirse, entonces, al alcance expresamente aprobado, considerando las exclusiones del mismo.

14. Que, en el proceso de ponderación referido previamente, la magistratura podrá requerir a este Servicio que remita, en el ámbito de su competencia, la información complementaria y/o adicional que resulte necesaria.

15. Que, en uso de las facultades que detenta esta autoridad de Servicio (s).



RESUELVO:

1. APRUÉBASE, por un periodo de 24 meses contados desde la fecha de la presente resolución, la solicitud presentada por **Rappi Chile SpA**, individualizada en el considerando octavo y en los términos expresamente contenidos en el presente acto administrativo, en especial, en lo referido al alcance del Plan de Cumplimiento cuya aprobación se ha solicitado. Con todo, se advierte y deja expresa constancia de que el presente acto **no implica en modo alguno la aprobación, reconocimiento o validación de cualquier declaración efectuada por el Proveedor o sus relacionadas -sea en su Plan de Cumplimiento, Términos y Condiciones, Contratos y Anexos, Códigos, o cualquier documentación interna o externa, o en cualquier otro instrumento análogo, pasado, presente o futuro- referida a su calidad o no de proveedor, al tipo o categoría de proveedor que afirma ser (sea directo, intermediario u otro), ni respecto de cualquier otra estipulación que de hecho o de derecho restrinja, limite o vulnere los derechos de los consumidores. En virtud de lo anterior, dichas declaraciones resultan estrictamente inoponibles, reservándose éste Servicio, de manera amplia e irrestricta, todas sus facultades legales, interpretativas y fiscalizadoras para perseguir las responsabilidades correspondientes.**

2. TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC mantendrá un registro o listado de planes de cumplimiento aprobados, que estará disponible en el sitio web institucional y que contendrá, al menos: la identificación del proveedor; el número y fecha del acto que aprueba el plan y el alcance del plan aprobado.

Asimismo, se deja expresa constancia que conforme a lo dispuesto en la Circular, se prohíbe a Rappi y a todo otro proveedor, persona, empresa u organización, cualquier forma de publicidad, sea informativa, promocional o publicitaria, que no sea la sola referencia directa, pura y simple, a este registro. Asimismo, ni el proveedor Rappi ni ningún otro de los señalados, podrá hacer uso de la imagen del SERNAC o de cualquiera de sus equipos o centros de responsabilidad, salvo que aquella comunicación sea autorizada previa y expresamente por esta Institución.

3. TÉNGASE PRESENTE, que este pronunciamiento no priva ni limita al proveedor de someter a aprobación otros procesos y/o modelos de negocios como parte de este Plan de Cumplimiento o de otro que elabore en el futuro.

4. TÉNGASE PRESENTE, que en la eventualidad de que se constatare una falta expresa respecto del deber de diligencia que el proveedor se compromete a mostrar en el tiempo respecto del debido cumplimiento de las obligaciones circunscritas en el



alcance expresamente definido del presente Plan de cumplimiento, el SERNAC dará cuenta en las instancias y a través de los mecanismos correspondientes tanto al proveedor como a los tribunales competentes, a fin que se ponderen los hechos y circunstancias pertinentes al considerar la configuración de la atenuante respectiva.

Adicionalmente, se deja expresa constancia que, en casos de que existan antecedentes fundados que den cuenta de un manifiesto incumplimiento al deber de profesionalidad y/o diligencia por parte del proveedor, en relación con las materias a las que se refiere, este Servicio podrá revocar la aprobación del presente Plan de cumplimiento.

5. NOTIFÍQUESE, la presente resolución exenta al correo electrónico indicado por el requirente en su solicitud, el que corresponde a alvaro.awad@awad.cl. Lo anterior, según lo dispuesto en la Resolución Exenta N°689, de 2021, acápite 1.1.1. Del procedimiento abreviado, letra c) sobre "Tramitación de la solicitud de aprobación del plan de cumplimiento abreviado", y en donde se indica que, *"el acto administrativo que resuelve una solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento se notificará por correo electrónico a aquél indicado por el requirente en la solicitud"*.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Firmado por:
Carolina Margarita González
Venegas
Directora Nacional Subrogante
Fecha: 20-07-2026 09:11 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

**CAROLINA GONZÁLEZ VENEGAS
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

LMD/MGL/FCS/MFVR

Ticket: 36160

Distribución:

- Gabinete;
- Subdirección Jurídica;
- División de Estrategías y Servicio a la Ciudadanía;
- Coordinación de Cumplimiento;
- Unidad de Planificación y Coordinación Estratégica;
- Fiscalía Administrativa;
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

