



Tribunal : 12° Juzgado Civil de Santiago
Rol : C-6924-2015
Cuaderno : Principal
Procedimiento : Especial
Caratulado : Sernac con Falabella Retail S.A.

En lo principal: Solicitan aprobación de Acuerdo Conciliatorio. **Primer otrosí:** Acompaña Documento. **Segundo otrosí:** Copias autorizadas.

12° S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO, abogado, Director Nacional (S) del servicio Nacional del Consumidor, en representación, como se acreditará, del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, también SERNAC) y **HERNÁN QUIROZ VALENZUELA**, abogado, en representación convencional de **FALABELLA RETAIL S.A.**, (en adelante, indistinta y conjuntamente "La Empresa"), en adelante conjuntamente las "Partes", en estos autos caratulados "**Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.**", rol C-6924-2015, a S.S. respetuosamente decimos:

Que, en atención al estado procesal de la presente causa y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 8 y siguientes, y 53 B de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y con el fin de poner término al presente litigio y de precaver un conflicto eventual por los mismos hechos que han dado lugar a este proceso, y que las partes han expuesto en sus escritos de demanda y contestación, el SERNAC y la Empresa hemos alcanzado el siguiente Acuerdo Conciliatorio, del cual solicitamos vuestra aprobación, para lo cual se otorgan las concesiones recíprocas que se señalan a continuación:

Primero. Términos y condiciones para el uso del sitio en internet: La Empresa acepta sustituir los Términos y Condiciones ("T&C") que han sido objeto de estos autos, para que rijan los contratos que celebra electrónicamente a través de su sitio web



www.falabella.cl o *www.falabella.com*, ("el Sitio") y los que ha celebrado con anterioridad a esta fecha, por el siguiente texto;

"TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PORTAL DE INTERNET

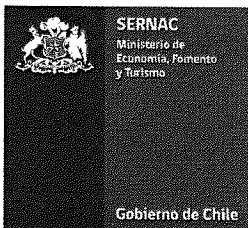
WWW.FALABELLA.CL O WWW.FALABELLA.COM

- I. Aspectos Generales*
- II. Comunicaciones Electrónicas*
- III. Tu Cuenta*
- IV. Libertad para Navegar y Comparar Productos y Servicios*
- V. Cómo Comprar o Contratar Servicios en este Sitio*
- VI. Cambios y Devoluciones*
- VII. Despacho de los Productos*
- VIII. Compra Online Retira en Tienda*
- IX. Retracto Legal*
- X. Medios de Pago que podrás utilizar en este Sitio*
- XI. Políticas de Seguridad*
- XII. Alcance de los Precios Informados en este Sitio*
- XIII. Promociones*
- XIV. Propiedad Intelectual*
- XV. Representante del Proveedor*
- XVI. Domicilios*
- XVII. Validez y Vigencia de estos Términos y Condiciones*

I. ASPECTOS GENERALES

Bienvenido a Falabella Retail. Estos Términos y Condiciones regulan el acceso en Chile a nuestro sitio www.falabella.cl o www.falabella.com y su uso por todo usuario o consumidor. En este sitio podrás usar, sin costo alguno, nuestro software y nuestras aplicaciones para equipos móviles, para visitar, comparar y adquirir, si lo deseas, los productos y servicios que se exhiben aquí.

Te recomendamos leer atentamente estos términos y condiciones.



Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras y a todos los servicios que contrates con Falabella Retail S.A. (en adelante “Falabella Retail” o “Falabella.com”), mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web. Esos contratos, el uso de este sitio web y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile; especialmente las que protegen los derechos de los consumidores, sin renunciar a los derechos y acciones que otorgan estas leyes.

En consecuencia, gozarás de todos los derechos que te reconoce la ley chilena y, además, de los que te otorgan estos términos y condiciones. Podrás también acceder, en este mismo sitio, a los hipervínculos “Beneficios Falabella”; “Métodos y costos de envío”; “Mapa del sitio”; “Productos exceptuados” y otros, cuyo objeto es facilitarte el acceso e incrementar los beneficios de uso del sitio, que pueden variar periódicamente, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

Falabella Retail aplicará estrictamente todos los beneficios y garantías que la Ley sobre de Protección a los Derechos de los Consumidores establece para las transacciones que se realizan a través de este sitio. Adicionalmente Falabella.com adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago. Este código de buenas prácticas se encuentra disponible en este mismo sitio.

II. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Toda comunicación promocional o publicitaria enviada electrónicamente desde este sitio indicará el asunto a que se refiere, nuestra identidad como remitente y, además, un link para que el destinatario, si lo desea, pueda solicitar la suspensión de esos envíos, e imprimir un comprobante de la solicitud. De esta forma cesarán los mensajes a toda persona que lo haya solicitado.



Falabella Retail no solicita datos personales ni financieros a través de e-mail ni de ninguna otra forma escrita. Si tienes cualquier duda comunícate con nosotros al 6003905000 o a contacto@falabella.cl, donde atenderemos todas tus consultas.

III. TU CUENTA

Si deseas contratar, solicitar información, acceder a promociones especiales o efectuar pagos en este sitio, podrás registrar una contraseña o clave secreta, para lo cual deberás completar el formulario de registro que se encuentra en el sitio y enviarlo a Falabella Retail, digitando un "click" en el campo respectivo. Esa contraseña no es requisito para contratar en este sitio, pero permite un acceso personalizado, confidencial y seguro. Debes mantener la confidencialidad de tu clave secreta registrada en este sitio web y cuidar el acceso a tu computador o equipo móvil. Si lo deseas, podrás cambiar tu clave, siguiendo el procedimiento establecido en el sitio.

Falabella Retail vende productos para niños, los cuales solo pueden ser comprados por mayores de 18 años (adultos) mediante cualquiera de los medios de pago electrónico disponibles en el sitio. Si eres menor de 18 años, puedes usar este sitio sólo a través de tus padres o de tu representante legal. Las bebidas alcohólicas que aparecen en este sitio son para adultos. Debes tener, al menos, 18 años para comprar alcohol o usar cualquiera de las funcionalidades del sitio relacionadas con el alcohol.

IV. LIBERTAD PARA NAVEGAR Y COMPARAR PRODUCTOS Y SERVICIOS

La sola visita de este sitio no te impone obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos tu voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

V. CÓMO COMPRAR O CONTRATAR SERVICIOS EN ESTE SITIO

Para hacer compras o contratar servicios en este sitio, deberás seguir los siguientes pasos, digitando un "click" en el campo respectivo:



- 1) *Selecciona los productos o servicios de tu interés y agrégalos a la “bolsa de compras”;*
- 2) *Ingresa tu dirección de e-mail y tu clave. Si no estás registrado en el sitio y deseas hacerlo, utiliza el ícono “registra tu clave”;*
- 3) *Selecciona el tipo de despacho y uno de los medios de pago disponibles en el sitio;*
- 4) *Una vez colocada la orden, se desplegará en tu pantalla una descripción del producto o servicio, su precio, la fecha de entrega según el método de envío seleccionado, el medio de pago, el valor total de la operación y las demás condiciones de tu orden, la que podrás imprimir y almacenar; y un número único de la orden, con el que podrás hacer el seguimiento de ella. Te enviaremos esta información via e-mail, a la dirección electrónica que hayas indicado.*
- 5) *Tu orden pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de tu seguridad, así como de la disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago seleccionado.*
- 6) *Cumplida exitosamente la condición anterior, se efectuará el cargo en el medio de pago, se te enviará el comprobante de compra con la respectiva boleta o factura en formato electrónico y se te despachará el producto, de acuerdo al método de envío que hayas seleccionado, de entre los que se encuentren disponibles en el sitio. (Ver “Despacho de Productos”).*

VI. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En Falabella nuestra prioridad es que te sientas satisfecho con tus compras y respaldado por el servicio que damos a nuestros clientes. Por eso, junto con las garantías legales y las ofrecidas por los fabricantes de los productos que vendemos, te entregamos como empresa beneficios adicionales para garantizar tu satisfacción, facilitando los cambios o



devoluciones que necesites hacer. A continuación te explicamos cómo funciona cada una de las garantías a las cuales te puedes acoger

1) SATISFACCIÓN GARANTIZADA: EN FALABELLA CAMBIAR DE OPINIÓN NO ES UN PROBLEMA

Si el producto que compraste no te enamora o prefieres otro simplemente porque cambiaste de opinión, no te preocupes, puedes cambiarlo o devolverlo sin problemas.

Nuestro compromiso de Satisfacción Garantizada te permite cambiar o devolver tu producto hasta 30 días después de la fecha en que lo hayas recibido, en cualquier tienda Falabella o, si fue despachado, te ofrecemos ir a retirarlo al mismo lugar, pagando solo el valor del transporte, que será igual al del despacho. Solo debes asegurarte que el producto que quieres cambiar o devolver esté sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales y con los regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra.

Adicionalmente, en las siguientes categorías, dada la naturaleza de los productos, es condición que estos no hayan sido abiertos y que conserven su sellado y embalaje original ("Ver Categorías").

Para hacer uso de esta Satisfacción Garantizada, bastará con que presentes tu boleta, guía de despacho, ticket de cambio, u otro comprobante de compra. Lo anterior es clave para poder acceder a estos beneficios adicionales que te ofrece Falabella. Así tendrás la tranquilidad de elegir lo que realmente quieres.

Considera que esta garantía no aplica a los productos a pedido o confeccionados a la medida. En el caso de productos que han sido informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados en esa condición en las tiendas y con un precio reducido, no procederá el cambio ni la devolución del producto.

2) GARANTÍAS LEGALES Y BENEFICIOS OFRECIDOS POR EL FABRICANTE



Si el producto que compraste no tuviera las características técnicas informadas, te llegó dañado o incompleto, no te preocupes, puedes cambiarlo de inmediato. Si presentara fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, puedes optar entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o su devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Puedes entregarlo directamente en un servicio técnico autorizado por el fabricante o, si lo prefieres, te lo recibiremos en cualquier tienda Falabella de Chile.

Si tu producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esa garantía, si dicho plazo fuera mayor. Sin embargo, si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un periodo breve, el plazo de devolución será el impreso en el producto o en su envoltorio o, en su defecto, será de 7 días. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de su garantía, y hasta que se complete su reparación.

Se considerará que hay una falla o defecto: a) Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; b) Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; c) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; e) Si después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente; f) Si la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; g) Si la ley de



los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Para estos efectos se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

VII. DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Podrás elegir las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos de entre las que se encuentren informadas en el sitio.

Si los productos están almacenados en diferentes lugares, podrán despacharse en forma independiente, según la alternativa disponible en el sitio que hayas escogido.

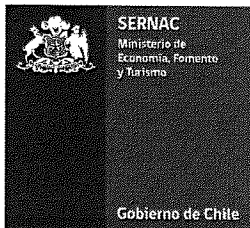
Considera que la información que entregas acerca del lugar de envío es muy importante para que sea entregado sin inconvenientes.

VIII. COMPRA ONLINE RETIRA EN TIENDA

Si eliges retirar el producto desde una tienda, puedes hacerlo en el horario en que se encuentre abierta a público. En el caso de elegir otro punto de retiro, debes guiarte por los horarios indicados en la opción seleccionada.

Todos los retiros deben realizarse dentro de un plazo determinado, el cual estará debidamente indicado en cada una de las opciones ofrecidas. Te avisaremos por vía telefónica o al e-mail registrado, que el producto está a tu disposición y el plazo para retirarlo. Los comprobantes de esta gestión quedarán a tu disposición durante 30 días. Si el producto no fuera retirado dentro del plazo especificado, la transacción quedará sin efecto, haciéndose devolución de la cantidad pagada.

Cualquier consulta puede ser efectuada a contacto@falabella.cl



IX. RETRACTO LEGAL

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en falabella.com o falabella.cl. Sin embargo, gozará de las garantías legales y de los los beneficios adicionales a la Ley del Consumidor que se han indicado en el número VI precedente.

X. MEDIOS DE PAGO QUE PODRÁS UTILIZAR EN ESTE SITIO

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios informados en este sitio sólo pueden ser pagados por medio de:

- a) Tarjetas de crédito CMR Falabella o CMR Falabella Visa.*
- b) Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express, emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan un contrato vigente para este efecto con Falabella Retail.*
- c) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra®, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con Falabella Retail.*

El pago con tarjetas débito se realizará a través de WebPay, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.

Si, por cualquier motivo, se dejara sin efecto una transacción y el pago se ha hecho por alguno de estos medios, la devolución del precio se sujetará a las reglas que hayas pactado con tu banco o con Promotora CMR Falabella S.A., según corresponda. Considera que todos los aspectos relativos al uso de estas tarjetas de crédito o de débito, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se sujetará, en relación con la empresa que emite u opera la tarjeta, a lo pactado en el respecto



Contrato de Apertura y Reglamento de Uso de ese instrumento, que predominará de haber contradicción.

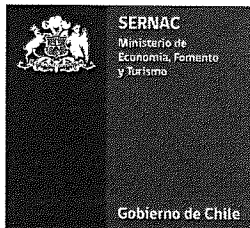
d) Pago en efectivo. En beneficio de sus clientes, hemos contratado un servicio de recaudación con Servipag, para que puedas también hacer pagos en efectivo. Si seleccionas esta modalidad de pago, Falabella Retail generará un cupón de pago que llevará un número identificador de tu orden de compra y un código de barras. Solo debes llevarlo a cualquier sucursal Servipag o Servipag Express y realizar el pago, donde te entregarán un comprobante que contendrá los datos que identifican tu compra. Servipag te entregará un comprobante de pago en que figurará el número de la Orden de Compra, la suma pagada, el día y hora del pago, y el código de la caja receptora. Todo contacto a través de e-mail será siempre vía Falabella.

En el sitio se podrá hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago.

XI. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Falabella Retail adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos y de tu clave secreta. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con tu identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a tu identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarte por vía telefónica o e-mail, a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes.

En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 hrs, por tu propia seguridad, tu orden de compra efectuada en nuestro sitio no podrá ser confirmada. Te informaremos via telefónica o e-mail que tu orden ha quedado sin efecto por no poder confirmar tu identidad o el medio de pago ofrecido. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación, estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que puedas confirmar la orden de compra. Cualquier consulta puede ser efectuada a contacto@falabella.cl. Te



recordamos que Falabella Retail jamás solicita datos personales o financieros a través de e-mail.

Los datos personales que voluntariamente entregues al hacer uso de este sitio, ingresándolos en el link que se ubica en la parte superior de nuestra página web; o bien al completar un proceso de compra, sólo podrán ser tratados por Falabella Retail para el llenado automático de los documentos, recibos o comprobantes asociados a tus transacciones y para la operación de los medios de pago disponibles en el sitio; no serán entregados a terceros, salvo cuando la ley lo permita, y solo a empresas relacionadas con Falabella Retail en los términos que define el artículo 100 de la Ley N° 18.045, con fines exclusivamente comerciales. Falabella tendrá disponible, en este sitio, un listado de esas empresas, que podrás consultar, si lo deseas, haciendo doble click sobre el texto “sociedades relacionadas”.

Podrás revocar dicha autorización y dispondrás siempre de los derechos de información, rectificación o modificación, cancelación, eliminación y bloqueo de tus datos personales, conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal. Para ejercer esos derechos, efectuar dicha revocación o modificar la información personal registrada en el sitio, puedes enviar un correo electrónico a servicios@falabella.cl o comunicarte al teléfono 600 380 5000, en horario hábil. También puedes pedirlo en cualquier tienda Falabella. Nuestros ejecutivos atenderán todas estas solicitudes, y podrán solicitar una verificación de la identidad de la persona que se presenta como titular, antes de efectuar los cambios, a través de los medios fehacientes que establece la ley.

XII. ALCANCE DE LOS PRECIOS INFORMADOS EN ESTE SITIO

Falabella Retail no modificará las condiciones bajo las cuales haya contratado con los consumidores en este sitio. Mientras aparezcan en este sitio, los precios informados estarán a tu disposición, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de Falabella Retail, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio, u otros.



Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este sitio, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, promociones y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una orden de compra y solo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

XIII. PROMOCIONES

Las promociones que se ofrezcan en este sitio no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de Falabella Retail. En las promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despache el producto comprado, salvo que solicites, al aceptar la promoción u oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberás pagar el valor del despacho de ambos productos. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

XIV. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Falabella Retail, o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de S.A.C.I. Falabella en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Falabella Retail. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de S.A.C.I. Falabella y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Falabella Retail o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de



derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Falabella Retail. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de S.A.C.I. Falabella, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de S.A.C.I. Falabella, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

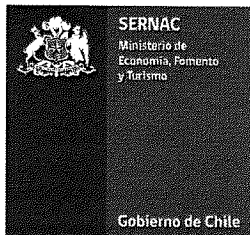
Falabella Retail respeta la propiedad intelectual de otros. Si crees que tu trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctate con nosotros a contacto@falabella.cl

XV. REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este sitio o las transacciones que en él se realicen, y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y apoderados, Falabella Retail designa como representante especial a don Juan Luis Mingo Salazar, gerente general de Falabella Retail S.A., disponible en el correo contacto@falabella.cl; y en el Fono Servicio al Cliente: 600 380 5000. Su personería para actuar por Falabella Retail S.A. consta de escritura pública de 25 de junio de 2014, otorgada en la 2ª Notaría de Santiago de don Francisco Leiva C.

XVI. DOMICILIOS

El domicilio del proveedor será el de nuestras oficinas centrales, ubicadas en Manuel Rodríguez Norte 730, comuna de Santiago, Chile. Para determinar la competencia de los tribunales, se podrá considerar el domicilio que nos hayas indicado al registrarte en el sitio, y; si no has registrado un domicilio, se considerará la comuna



en que tengas tu residencia. Sin perjuicio de lo anterior, siempre podrán aplicarse las reglas de competencia establecidas en el artículo 50 A de la Ley N° 19.496. Si la orden de compra procede desde un país extranjero el contrato se entenderá formado, para esos mismos efectos, en la comuna de Santiago, Chile.

XVII. VALIDEZ Y VIGENCIA DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos Términos y Condiciones han sido reducidos a escritura pública, como se expresan aquí, en la 2ª Notaría de Santiago de D. Francisco Leiva C., ubicada en Agustinas 1173, Santiago, bajo el Repertorio 5798, de 3 de febrero de 2016, rigen desde esa fecha y reemplazan a los protocolizados bajo el Repertorio N° 44.882, de 29 de octubre de 2014, en la misma Notaría. Sólo podrán variar en virtud de otra reducción a escritura pública de términos y condiciones, y desde la fecha de ella.

La empresa se obliga a incorporar dentro de los próximos 5 días corridos contados desde esta presentación, estos Términos y Condiciones en su página web, versión actualizada y definitiva del contrato de adhesión, con mención expresa que aquel será aplicable para todos y cada uno de sus consumidores que han contratado y contratarán sus servicios y en todo aquello que les favorezca (a los consumidores). Dicho documento deberá ser publicado en un formato legible en idioma castellano.

Segundo. Solución Colectiva en materia económica: La Empresa, sin reconocer responsabilidad alguna y con el objetivo de poner término al presente litigio, además, se obliga a entregar una *gift card* cuyos términos y condiciones han sido acordados por las Partes con el siguiente tenor:

- a. Universo de Beneficiarios:** Las personas a las que, por los motivos que han dado inicio a este juicio, se les rechazó una orden de compra, en el Sitio www.falabella.cl o www.falabella.com, independiente del motivo o fundamento que tuvo la empresa para rechazarla, de uno o más tablets marca Acer o Samsung, entre los días 23 y 24 de septiembre de 2014, ambas fechas



inclusive, siempre que en la orden de compra se haya ofrecido pagar el precio con tarjeta de crédito CMR Falabella.

- b. Especificaciones técnicas:** La Empresa entregará una *gift card* a cada persona que esté en el caso indicado en la letra a precedente, que podrá ser otorgada en forma física o virtual, a elección del beneficiario que acredite estar en dicho caso.

La *gift card* virtual consiste en un código de barras, y será enviada a la dirección de correo electrónico que el interesado indique.

La *gift card* emitida en forma física será entregada al interesado en cualquiera de las tiendas Falabella de Chile presentando su cédula de identidad y contra la firma de un recibo.

Independiente del formato de la *gift card* (*virtual o física*), sólo podrán ser canjeadas en cualquier tienda Falabella del país.

Todas las *gift card* podrán ser utilizadas para pagar el precio de esos productos en forma sucesiva y en operaciones diferentes, hasta alcanzar un valor \$65.000, o hasta vencer el plazo de seis meses, contado desde la fecha de su emisión, que no podrá ser anterior a aquella en que sea recibida por el consumidor.

Tercero. Asunción del Costo de Reclamo por parte de la Empresa: A las personas que estén en el caso indicado en la letra a) de la cláusula segunda precedente, y que hayan presentado un reclamo ante SERNAC por ese mismo hecho, la Empresa les entregará además, una suma equivalente a 0,15 UTM por el concepto del costo de reclamo, a título de costo de reclamo y sin que ello signifique reconocer responsabilidad alguna. Esta suma se abonará en la citada *gift card*, o se entregará en dinero en efectivo, a elección del interesado.



Cuarto. Plazos. Las personas señaladas en la letra a) de la cláusula segunda precedente podrán hacer uso de los beneficios indicados en las dos cláusulas anteriores, una vez transcurridos 10 días corridos contados de la fecha desde que esté ejecutoriada la resolución del Tribunal que apruebe esta conciliación, y hasta vencer el plazo de 90 días corridos, contados desde la fecha de la segunda publicación del acuerdo conciliatorio, en un diario de circulación nacional, conforme se indica en la cláusula Sexta siguiente.

Los consumidores que estén en el caso indicado en la letra a) de la cláusula segunda precedente podrán concurrir a cualquier tienda Falabella para consultar si son beneficiarios.

Quinto. Equivalente Jurisdiccional. Por expresa disposición del artículo 52 inciso 10 de la LPC, la conciliación tendrá el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales y procesales pertinentes, en especial, para los establecidos en el artículo 54 del mismo cuerpo legal. En mérito de lo expuesto, resultan aplicables también, lo dispuesto en los artículos 54 A, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPC.

Sexto. Comunicaciones. La Empresa enviará, dentro del plazo 10 días corridos contados de la fecha desde que quede firme la resolución del Tribunal que apruebe esta conciliación, una comunicación directa, por vía de correo electrónico o telefónico a las personas que estén en el caso indicado en la letra a) de la cláusula segunda precedente, y que hayan presentado un reclamo ante SERNAC por ese mismo hecho, a fin de indicarles que son beneficiarias del acuerdo, y explicarles el procedimiento y la forma de pago.

Sin perjuicio de lo anterior, los consumidores que estén en el caso indicado en la letra a) de la cláusula segunda precedente podrán concurrir a cualquier tienda Falabella para consultar si son beneficiarios.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 10, 53 C y 54 de la LPC, la Empresa, dentro del plazo 10 días corridos contados de la fecha desde que esta ejecutoriada la resolución del tribunal que apruebe esta conciliación, hará dos



publicaciones del presente acuerdo y de la mencionada resolución, en distintas oportunidades, en los diarios La Tercera y Pulso, o donde su SS., estime pertinente. Las publicaciones tendrán un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas. El texto del aviso ha sido convenido con el SERNAC, a través de la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas de este Servicio Público.

Adicionalmente el SERNAC podrá, enviar una carta informativa a todas las personas que reclamaron informando los términos del presente Acuerdo Conciliatorio e informando por medios de comunicación social y por sus distintas plataformas.

Séptimo. Responsabilidad infraccional. Con un mayor estudio de los antecedentes y teniendo presentes los antecedentes aportados al proceso, la Empresa reconoce que no ha dado un cumplimiento riguroso a su deber de Información, correlativo al derecho contenido en el Artículo 3 letra b) de la LPC, por lo que se allana a pagar la consecuente multa que de ella se deriva, por un monto de 40 UTM

Una vez aprobado por S.S. el presente Acuerdo Conciliatorio, dicha multa será consignada por la Empresa en el Servicio de Tesorerías dentro de los siguientes **10 días corridos** contados desde que se encuentre firme la sentencia de aprobación del presente Acuerdo Conciliatorio.

Octavo. Costas. Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor no ha percibido ni costas personales ni procesales en la presente causa, ni tampoco con ocasión del presente Acuerdo Conciliatorio.

Noveno. Reserva de Derechos. La presente propuesta de Acuerdo Conciliatorio beneficia a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPC. Para lo anterior, es necesario que SS. apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio, conforme lo dispone el artículo 52 inciso 10, 53 B y 54



de la LPC y ordene las publicaciones de rigor, que solicitamos sean las mismas que se indican en la cláusula Sexta precedente.

Décimo. Reserva de Acciones. El Servicio Nacional del Consumidor y la Empresa acuerdan resolver de la manera expuesta en el presente documento, el conflicto jurídico de autos, otorgándose mutuo finiquito sólo respecto de las acciones deducidas en estos autos, y sin perjuicio de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo Conciliatorio y/o respecto de las nuevas infracciones a la LPC en que incurriese la Empresa, frente a lo cual SERNAC ejercerá todas y cada una de las acciones que le franquea la Ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPC y de toda otra norma que diga relación con los consumidores, según sea el caso.

Décimo Primero. Certificación de Cumplimiento. La Empresa se obliga a acreditar el cumplimiento de sus compromisos contenidos en el presente Acuerdo Conciliatorio, mediante auditoría realizada por la empresa de reconocido prestigio nacional, esto es, Auditores Consultores y Asesores Limitada, Rut 78.339.250-k, a través de su socio principal don Víctor Espinoza Sepúlveda, contador público y auditor, Rut, 8.550.759-1, inscripción en Registro de Auditores Externos e Inspectores de Cuentas que lleva la SVS: N° 21 del 2/7/13, ambos domiciliados en Nataniel Cox 31 Oficina 74, Santiago.

La referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos de la propuesta de solución, contemplando un cuadro resumen con la siguiente información: entidad auditora, fecha de la auditoría, universo de consumidores y reclamos tomados como muestra, porcentaje de consumidores y reclamos que representa la muestra, nivel de confianza de la muestra y universo total de consumidores alcanzados por la solución, entre otras, el contenido de la auditoria será coordinado con SERNAC.

La auditoría deberá ser puesta a disposición de **SERNAC**, dentro del plazo de 30 días siguientes, una vez transcurridos *12 meses* desde que se encuentre firme la sentencia de aprobación del presente Acuerdo Conciliatorio, y deberá ser validada por SERNAC.



Décimo Segundo. Publicidad. La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que **FALABELLA** disponga realizar respecto del presente Acuerdo Conciliatorio, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía de **SERNAC**, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

Décimo Tercero. Leyes complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628. Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos a este Acuerdo Conciliatorio, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

Décimo Cuarto. Cómputo de los plazos del Acuerdo Conciliatorio. Los plazos señalados en el presente Acuerdo Conciliatorio serán corridos y, salvo excepciones previstas en el presente acuerdo, comenzarán a computarse una vez que quede ejecutoria la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio..

Décimo Quinto. Montos que comprende este Acuerdo Conciliatorio. La implementación de este Acuerdo Conciliatorio, tendrá un costo total para la Empresa:

- a) Costo total de la propuesta de solución otorgada por la Empresa por cada uno de las personas que estén en el caso indicado en la letra a) de la cláusula segunda precedente, será por un valor \$ 65.000 pesos (Sesenta y cinco mil pesos).



- b) Costo total por concepto de costo de reclamo: 0,15 UTM equivalente a \$6.740 (Seis mil setecientos cuarenta pesos) para cada una las personas que estén en el caso indicado en la letra a) de la cláusula segunda precedente, que reclamaron ante SERNAC.
- c) Allanamiento a las infracciones y multas por un total de 40 UTM, equivalente a la fecha de esta presentación a \$ 1.798.200.-

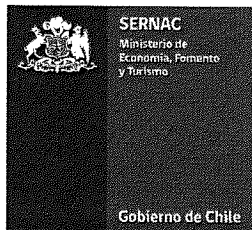
Décimo Sexto. Orientación para los consumidores. El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo Conciliatorio, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 600 594 6000, y en su página web www.sernac.cl

Décimo Séptimo. Aprobación. Finalmente, las partes declaran que este Acuerdo Conciliatorio se encuentra sujeto a la condición suspensiva de que S.S. lo apruebe, y que la resolución que contenga la aprobación quede ejecutoriada.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 52 inciso 8 y siguientes, 53 letra B, 54, 54 A y 54 C de la Ley N°19.496 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes,

A SS. PEDIMOS: Se sirva tener por presentada esta propuesta de Acuerdo Conciliatorio, aprobarlo dentro de sus facultades legales, otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada, decretar de conformidad con lo expuesto precedentemente, el pago por las infracciones respecto de las cuales se ha allanado la Empresa y ordenar las publicaciones legales y de rigor, conforme lo disponen los artículos 52 inciso 10, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPC.

PRIMER OTROSÍ: Sírvase SS., tener por acompañada:



1.-Copia simple, de Decreto Exento N° 710 del 23 de octubre de 2014, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, en el que se consigna mi nombramiento como Director Nacional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, con citación.

2.- Copia de escritura pública emitida por la 2ª Notaría de Santiago de D. Francisco Leiva C., ubicada en Agustinas 1173, Santiago, bajo el Repertorio 5798, de 3 de febrero de 2016 de los Términos y Condiciones de www.Falabella.com/www.Falabella.cl, con citación.

SEGUNDO OTROSÍ: Pedimos a S.S. se sirva ordenar, que para el caso de aprobarse este Acuerdo Conciliatorio en su totalidad, se otorguen copias autorizadas de este escrito, de su resolución y de su notificación por el estado diario, con cargo a la parte que así lo solicite en Secretaría.