

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA
EL TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LIPPI
S.A, APERTURADO CONFORME
RESOLUCIÓN EXENTA N° 489/2019.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0023

SANTIAGO 21 ENE 2020

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295 de 2019 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha 19 de julio del año 2019, se dictó la resolución de Apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con Lippi S.A., en adelante Lippi, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha 09 de agosto del 2019, SERNAC y Lippi iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades para transigir mediante escritura pública otorgada con fecha 06 de noviembre de 2015.

5°. Que, el SERNAC declaró la reserva de los antecedentes acompañados por Lippi, conforme lo previene el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, respecto de los documentos acompañados por ella con fecha 26 de agosto del 2019, y que consta en la Resolución Exenta N° 658, de fecha 02 de septiembre del año 2019.

6°. Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 826, del 23 de octubre del 2019, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*".

7°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 9° a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor de fechas 19, 21 y 26 de noviembre todos del año 2019 y asimismo la comunicación de fecha 20 de enero 2020.

8°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

9°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el SERNAC y Lippi, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a un universo total de 2.697¹ consumidores que se vieron afectados por los incumplimientos, entre otros, de los términos dispuestos para la entrega de los productos

¹ Dicha cifra se obtiene, de descontar del colectivo total afectado, la cantidad de 707 consumidores que hicieron uso efectivo del cupón de un 50% de descuento que el proveedor otorgó a todos los afectados, el mencionado cupón podía utilizarse hasta el día 31 de julio del año 2019 en cualquiera de las tiendas de la empresa Lippi, Haka Honu y Geography, con la sola restricción de que era un descuento no acumulable con otras promociones.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

adquiridos por los consumidores mediante los sitios web del proveedor Lippi S.A, como, asimismo, cancelaciones unilaterales de compras, todas realizadas por los consumidores entre los meses de febrero y julio del año 2019.

II. Del cese de la conducta.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*", se establece lo siguiente:

Respecto de los incumplimientos derivados de las transacciones realizadas en las páginas web del proveedor, Lippi S.A. se compromete a acreditar la efectividad del cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores mediante una auditoria externa. En este sentido, acreditará tanto las medidas realizadas a esta fecha, como las comprometidas a implementar, siendo las siguientes:

- 1.-Duplicación del personal de Servicio al cliente para lograr estar preparados para cualquier eventualidad, más 8 personas de call center adicionales frente a emergencia (empresa externa).
- 2.- Desarrollo de módulo de auto consulta online (operativo en el sitio web <http://help.lippioutdoor.com/>) y de forma telefónica.
- 3.-Desarrollo de un nuevo CMR (*customer relationship managment*) de manera de tener mayor y mejor disponibilidad de la información, y mejorar así capacidad de respuesta a los clientes.
- 4.- Cambio en los procesos de logística inversa. Se habilitaron tiendas físicas para procesos de logística inversa y atención de clientes y adicionalmente se incorporaron flujos sistemáticos de logística inversa.
- 5.- Mejoras en sistemas de control logísticos que permiten hacer más eficiente el proceso de entrega.
- 6.- Calculadora de despacho logística, que permite diferenciar tiempo de despacho en función de cantidad de clientes que compran.
- 7.- Se hizo inventario de bodega para comprobar calidad del stock disponible para la venta.

Adicionalmente, el informe de auditoría deberá certificar entre otros, a lo menos lo siguiente:

- El universo de consumidores afectados.
- La entrega de los productos en caso de retardo.
- Verificar la devolución de los dineros en los casos de Cancelación de la compra.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Verificar el cambio de producto o devolución del dinero en el caso producto erróneo u otros.
- Verificar publicación o envío de aviso con descuento extraordinario o cupón de descuento
- Comprobar la aplicación del descuento extraordinario a los consumidores que lo utilizaron (cupón de descuento) y que éstos hayan sido rebajados de los consumidores totales.
- Comprobar cese de la conducta, verificando que se hayan implementado las mejoras en procedimientos internos de la empresa.
- Comprobar el envío de correo informativo a todos los clientes que fueron afectados, explicando el contexto y monto de la compensación e informando que será depositado en el medio que los consumidores les proporcionen.
- Verificar la compensación íntegra a los consumidores por subgrupos de acuerdo al criterio de segmentación (cancelaciones, retardo, productos erróneos y otros).
- Verificar la disponibilidad de vale vistas respecto de las personas que forman parte del universo de clientes afectados, y que la empresa no tenga los datos suficientes para efectuar las correspondientes transferencias.
- Comprobar el pago del costo del reclamo a los consumidores que reclamaron ante Sernac.

III. De las compensaciones.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, que establece que los términos del acuerdo deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*" se dispone lo siguiente:

A. Monto de la compensación.

En el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, el Servicio Nacional del Consumidor y, Lippi S.A. han acordado lo siguiente:

Lippi S.A., se compromete a efectuar los siguientes pagos al universo de 2.967² consumidores que fueron afectados por los incumplimientos, entre otros, de los términos dispuestos para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores mediante los sitios web del proveedor,

² Dicha cifra se obtiene, como se expresó anteriormente, de descontar a 707 consumidores que hicieron uso efectivo del cupón de un 50% de descuento que el proveedor otorgó a todos los afectados, el mencionado cupón podía utilizarse hasta el día 31 de julio del año 2019 en cualquiera de las tiendas de la empresa Lippi, Haka Honu y Geography, con la sola restricción de que era un descuento no acumulable con otras promociones.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

como, asimismo, cancelaciones unilaterales de compras, entre los meses de febrero a julio del año 2019.

Los pagos que realizará Lippi S.A. compensan a los clientes afectados a cancelaciones unilaterales, retardos en las entregas y casos de productos erróneos, categoría ésta última que se refiere a consumidores que recibieron un producto diferente al comprado, y comprende, asimismo, clientes que recibieron parcialmente su orden.

En consecuencia, los consumidores a quienes beneficia la compensación del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, serán todos aquellos afectados que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

1. Haber efectuado alguna transacción durante los meses de febrero a julio de 2019 a través de las páginas web del proveedor Lippi S.A. y haber sido afectado por alguna de las hipótesis de retardo, cancelación u otros, según lo descrito.
2. No haber hecho uso del cupón dispuesto por la empresa descrito en el presente instrumento.

Es así, que los montos a pagar por cada concepto serán los siguientes:

	Cancelaciones	Retardo	Productos Erróneo y Otros
	Monto \$	Monto \$	Monto \$
0-10 días	1.000	1.000	1.000
10-20 días	1.500	1.300	1.500
20-30 días	2.000	1.500	2.000
30-40 días	2.300	1.700	2.300
+ de 40 días	2.500	2.000	2.500

Para las cancelaciones, los segmentos de días corresponden al periodo de tiempo transcurrido entre la cancelación unilateral y la devolución efectiva del dinero.

Lippi S.A. se obliga por medio del presente acuerdo a efectuar pagos por el monto único y total de \$4.811.600 (cuatro millones ochocientos once mil seiscientos pesos), con la finalidad de indemnizar y compensar de manera íntegra y completa, a todos aquellos consumidores que fueron afectados por los hechos ya mencionados.

A lo anterior, se sumará el monto total por concepto de "*costo de reclamo*" a que se refiere el siguiente párrafo y que asciende a la suma total de \$10.422.390 (diez millones, cuatrocientos veintidós mil trescientos noventa pesos).

Asimismo, Lippi S.A. deja constancia que el uso del cupón de 50% descuento que fue utilizado por 707 consumidores, ascendió a una suma equivalente de \$92.069.843 (noventa y dos millones, sesenta y nueve mil,

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ochocientos cuarenta y tres pesos), lo que será acreditado por la Auditoría Externa.

Finalmente, el monto total que comprenden los pagos del presente procedimiento, descontado lo referido al uso del cupón, será de \$15.233.990 (quince millones, doscientos treinta y tres mil novecientos noventa pesos).

B. Monto por concepto de costo del reclamo a restituir.

Respecto del costo del reclamo Lippi S.A se compromete a compensar con la suma de 0,15 **Unidades Tributarias Mensuales**³, a todos aquellos consumidores que presentaron un reclamo por los hechos objeto de este procedimiento ante SERNAC, independiente de si hizo uso o no del cupón de descuento. En consecuencia, los consumidores que obtendrán este monto ascienden a un número total de **1.414**, toda vez que se consideran todos aquellos casos de reclamos que ingresaron hasta el día previo a la consulta contemplada en el artículo 54 N de la Ley 19.496. En consecuencia, la cantidad total que pagará Lippi S.A por este concepto es de \$10.442.390.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

Conforme lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, se establece que el acuerdo, además, deberá contener: "*3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*"

En este sentido, el monto indemnizatorio por día de retardo en la entrega, productos erróneos, como así también, de las cancelaciones unilaterales de compra **es proporcional al daño causado**, toda vez que contempla una cifra que compensa adecuadamente a los consumidores afectados.

La compensación cumple con los estándares de universalidad, esto es, **alcanza a todos los consumidores afectados.**

La **compensación acordada está basada en elementos objetivos** por cuanto en su determinación cumple con todos los estándares técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo.

Asimismo, se deja constancia que en la especie se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el*

³ El valor de la UTM para este caso será pagado en su equivalente al valor de noviembre del año 2019, es decir, la cantidad de \$7.385.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L".

En efecto, la propuesta del proveedor Lippi S.A., fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, y no son vinculantes al actuar del Servicio Nacional del Consumidor ni para Lippi S.A. en ningún otro caso.

V. De la forma en 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.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: "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.*"

Respecto de la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará los pagos, Lippi S.A. materializará el presente Acuerdo, procediendo al pago de los montos, una vez que la resolución del Tribunal Civil Competente se encuentre firme o ejecutoriada, se hayan efectuado las publicaciones que establece la normativa de la Ley N° 19.496 y haya transcurrido el plazo de los 30 días establecidos por la Ley para el ejercicio del derecho de reserva por parte de los consumidores, en consecuencia, "el hito" se cumple transcurridos los 30 días descritos.

En este sentido, una vez cumplido "el hito", Lippi S.A. procederá al pago de las correspondientes compensaciones procediendo de la siguiente manera y en los siguientes plazos:

- Se enviará un correo informativo a todos los clientes que fueron afectados, explicando el contexto y monto de la compensación e informando que será depositado en su cuenta corriente, cuenta vista o abonado en su tarjeta de crédito. En caso necesario, se solicitarán los datos correspondientes. El proceso de contacto con los consumidores durará máximo 10 días. Asimismo, el consumidor tendrá un plazo de 10 días desde la recepción del correo previamente mencionado, para informar a Lippi S.A. respecto de los datos necesarios para hacer la transferencia.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Dentro del período de 30 días siguientes al último periodo mencionado en el párrafo anterior, Lippi S.A procederá al depósito en la cuenta corriente, cuenta vista o abono en tarjeta de crédito, de los consumidores a quienes corresponda la compensación y que se tengan los datos necesarios para efectuar dichos abonos. Respecto de los consumidores que conforman parte del universo de clientes afectados, y que la empresa no tenga los datos suficientes para efectuar las correspondientes transferencias, se les informará vía correo electrónico que existirá en algún banco comercial, que determine Lippi S.A., un vale vista emitido por nómina para su retiro y cobro.

El mecanismo precedente, es el más adecuado y eficiente, desde que no supone costos de transacción ni gastos adicionales para el consumidor, favoreciéndose la expedición del proceso, resguardándose, asimismo, el derecho de indemnidad integral y completa de los consumidores.

Por su parte, SERNAC, enviará carta informativa a todos los consumidores que efectuaron reclamos ante el SERNAC, con los términos señalados en el presente Acuerdo.

VI. De la acreditación de la implementación del acuerdo.

El texto del artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: "*5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

Dentro de este contexto, Lippi S.A. se compromete a efectuar un procedimiento de auditoría externa, a su costo, mediante la contratación de uno o más auditores que revisarán el cumplimiento del Acuerdo en los términos del presente instrumento.

Es así que, la referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del presente acuerdo 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 en el presente Acuerdo.

En este sentido, la auditoría deberá contemplar, a lo menos, los ítems mencionados en el título II del presente acuerdo.

Sin perjuicio de lo anterior, Lippi S.A deberá coordinarse previamente con la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, para los demás términos del referido Informe de Auditoría.

La Auditoría Externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar dentro de 3 meses desde el inicio de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VII. Alcance legal de la responsabilidad.

El alcance de la responsabilidad de Lippi S.A se encuentra expresamente condicionada por lo que al efecto dispone el inciso tercero, del artículo 54 P de la Ley N° 19.496: *"La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción".*

VIII. Del efecto erga omnes del acuerdo y sus efectos.

El SERNAC someterá el acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.*

El 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. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

IX. De las publicaciones del presente Acuerdo.

Se deja constancia que se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el Acuerdo, se deberá publicar, a costa del proveedor, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

X. De la Reserva de Acciones.

En caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XI. Del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/ o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XII. Publicidad.

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

XIII. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

El SERNAC remitirá los reclamos a Lippi S.A. con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que se incluyen en el presente Acuerdo. La información que se le proporcionará podrían constituir datos personales, por lo cual, sólo podrán ser utilizados en forma exclusiva y restrictiva por Lippi S.A y, únicamente para la implementación del presente Acuerdo, por lo que, Lippi S.A no podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por SERNAC y será de su absoluta responsabilidad disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente Acuerdo.

XIV. Leyes Complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

Se deja constancia que el SERNAC 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 relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello, sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, y demás normas aplicables en la especie.

XV. Orientación para los Consumidores.

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Lippi S.A. en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE el TÉRMINO FAVORABLE del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 489 de fecha 19 de julio de 2019.

3°. TÉNGASE PRESENTE que el presente acuerdo contenido en la presente resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de letra en lo civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE dentro del plazo de diez días contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución, un extracto de ésta en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor.

5°. PUBLÍQUESE dentro del plazo de diez días contados desde la fecha en que queda ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución, un extracto de ésta en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

6°. TENGASE PRESENTE que, una vez realizadas las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

7°. TENGASE PRESENTE que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la Ley N° 19.496.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

podiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste o su falta de aprobación.

9°. TENGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

10°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

11°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor Lippi, adjuntándole copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE





FABIOLA SCHENCKE AEDO
SUBDIRECTORA (S)

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR