

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LIPPI S.A.

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-53-2020, tramitado ante 17° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de 28 de abril de 2020, notificada legalmente el día 8 de mayo de 2020, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 se aprobó acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Lippi S.A., contenido en resolución exenta N°23, de 21 de enero de 2020, a fin que éste produzca el efecto Erga Omnes. Los términos de la aprobación judicial del acuerdo son los siguientes: Mediante presentación de 25 de febrero de 2020, compareció Lucas del Villar Montt, abogado, en su calidad de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Agustinas N° 853, piso 12 de la comuna de Santiago, solicitando que en la representación legal que inviste y de conformidad con las disposiciones del artículo 54 Q y 59 de la Ley N° 19.496, la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 23, de fecha 21 de enero de 2020, con la finalidad de que la misma produzca efecto erga omnes. Funda su petición en que de conformidad con la Ley N° 21.081, modificatoria de la original Ley N° 19.496 de 14 de marzo del 2019, se incorporó el "*Procedimiento Voluntario para la Protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*" que "tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores." Expone que Sernac inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con Lippi S.A. con motivo de incumplimientos por parte de la empresa y que afectaron a los consumidores, entre los que destaca: términos dispuestos para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores mediante los sitios web del proveedor, como, asimismo, cancelaciones unilaterales de compras, todas realizadas por los consumidores entre los meses de febrero y julio de 2019. En el contexto de este acuerdo el Servicio y Lippi S.A. arribaron a un acuerdo el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 23, de 21 de enero de 2020, verificando el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que establece: En cuanto al cese de la conducta: 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 auditoría externa, tanto las medidas realizadas a esa fecha, como las comprometidas a implementar, dentro de las que destacan: duplicación del personal de Servicio al Cliente; desarrollo de módulo de auto consulta online; desarrollo de un nuevo CRM; cambio de procesos de logística inversa; mejoras en sistemas de control



logísticos; calculadora de despacho logística; e, inventario de logística, todos detallados en el numeral II de la Resolución Exenta N° 23. En cuanto a las compensaciones y su cálculo: el acuerdo beneficia a un universo total de 2.697 consumidores 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. Asimismo, por cancelaciones unilaterales de compras, todas realizadas por los consumidores entre los meses de febrero y 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, serán todos aquellos afectados que cumplan los siguientes requisitos copulativos: a) Haber efectuado alguna transacción durante los meses de febrero a julio de 2019 a través de las páginas web del proveedor y haber sido afectado por alguna de las hipótesis de retardo, cancelación u otros. b) No haber hecho uso del cupón dispuesto por la empresa. En base a lo anterior, los montos a pagar por cada concepto se detallan en la tabla del numeral III de la Resolución N°23, y que contempla montos que fluctúan entre los \$1.000.- y los \$2.500.-, dependiendo del tipo de incumplimiento y el número de días, con la finalidad de indemnizar y compensar de manera íntegra a los consumidores afectados por los hechos mencionados. Se deja constancia en el acuerdo que el cupón de 50% que fue utilizado por 707 consumidores, lo que será acreditado por auditoría externa. Adicionalmente contempla que todos los consumidores que hayan presentado un reclamo ante el SERNAC hasta antes del día previo a consulta contemplada en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, se les compensará por un monto de 0,15 UTM por concepto de "*costo del reclamo*", sobre la base del valor de la UTM en su equivalente al valor de noviembre del año 2019. Respecto de la proporcionalidad: 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, cumpliendo la compensación con los estándares de universalidad, esto es, alcanza a todos los consumidores afectados, además, 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, haciendo presente que la propuesta de Lippi S.A. fue objeto de consulta, en el marco del artículo 54 N de la Ley N°19.496, cuyos ajustes fueron recepcionados y procesados por SERNAC, recogiendo las observaciones, las que fueron tenidas en consideración en el acuerdo para la determinación del monto final de la compensación. Los términos del acuerdo se materializarán a través de un mecanismo adecuado y eficiente, que no supone costos de transacción ni gastos adicionales para el consumidor, favoreciéndose la expedición del proceso, resguardándose el derecho de indemnidad integral y completa de los



consumidores y comenzará a implementarse una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la publicación de la resolución judicial que aprueba el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Para proceder al pago de las compensaciones: Lippi S.A. enviará un correo informativo a los consumidores informándolos del proceso y, en caso, necesario, requiriendo los datos correspondientes para proceder al pago y en caso de que no se cuente con los datos suficientes para efectuar los abonos informará vía correo electrónico que se encuentra disponible un vale vista para su retiro y cobro. Para cautelar el cumplimiento del acuerdo: Lippi S.A. se compromete a efectuar un procedimiento de auditoria externa, a su costo. Considerando que del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio nacional del Consumidor y Lippi S.A se constata que este cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P, lo que hace procedente su aprobación, desde que se aprecia que el acuerdo al que se arribó contempla los cinco aspectos necesarios para su aprobación, se declara que: I.-se aprueba el acuerdo alcanzado entre Lippi S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 23 de 21 de enero de 2020, para todos los efectos legales declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes. II.-Certificada y Ejecutoriada la presente sentencia, publíquese 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 SERNAC, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. III.- Que la aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados de conformidad con los medios contemplados en Ley N° 19.496.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>