

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE EL  
ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO  
FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO  
VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
Y LA EMPRESA PUMA CHILE SpA  
APERTURADO CONFORME A LA  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 0496/2019.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0048

**SANTIAGO 27 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 24 de julio de 2019, se dictó la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con la empresa PUMA CHILE S.p.A. antes PUMA CHILE S.A. en adelante también PUMA CHILE, 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.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor, con en tiempo y forma, manifestó por escrito su voluntad de participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo indicado en el considerando anterior.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha 09 de agosto de 2019, SERNAC y PUMA CHILE, 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 de fecha 29 de julio 2019, otorgada por el Notario Público, Señor Ivan Torrealba Acevedo, Titular de la Trigésima Tercera Notaría de Santiago, y registrada bajo el repertorio N° 12.437-2019.

5°. Que, el proveedor con fecha 22 de enero de 2020 dio cuenta en este procedimiento del cambio en la razón social de su representada toda vez que acompañó la documentación que da cuenta que con fecha 4 de noviembre de 2019 mediante celebración de Junta Extraordinaria de Accionistas, llevada a efecto en presencia del Sr. Notario Iván Torrealba Acevedo, titular de la Trigésima Tercera Notaría de Santiago, y citada con el objeto de transformar la sociedad, se decidió en la misma modificar el régimen jurídico de, Sociedad Anónima Cerrada (PUMA CHILE S.A) a Sociedad por Acciones (PUMA Chile SpA), no obstante, haber dejado constancia en cuanto a la subsistencia de la personalidad jurídica.

6°. Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 0840, del 28 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, 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.

8°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando siguiente, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor de fechas 14 y 21 de octubre, ambos del 2019 y los de fecha 10 y 27 de enero de 2020.

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 PUMA CHILE en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### ACUERDO:

#### **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.**

El presente acuerdo aplicará a un total de **3714** consumidores que realizaron transacciones durante el evento *Cyber Day* ocurrido en mayo de 2019 y que se vieron afectados por retardos en las entregas de los productos y cancelaciones unilaterales.

#### **II. De la acreditación del cese de la conducta.**

Con el propósito de dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.*" PUMA CHILE, se compromete a acreditar<sup>1</sup> el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, para ello contratará una empresa auditora externa que certificará:

I. **Certificación de devolución de dinero de transacciones canceladas y verificación de las entregas de productos con retraso:** Lo que se acreditará conforme a la auditoría.

**Medidas que acrediten cese hacia el futuro:** La auditoría certificará el cumplimiento de las siguientes medidas para mejorar el proceso de venta *on line* en eventos *Cyber*:

1. Cambio del OMS: La empresa contrató otro proveedor de servicios para que se hiciera cargo del OMS (*Order Management System*) o administrador de órdenes.

2. Pruebas de Stress: La empresa, responsable por la administración de la nueva versión del *e-commerce* de PUMA CHILE realizó pruebas de stress en la página web antes del último *Cyber Day* ejecutado hasta esta fecha para comprobar que había recursos suficientes para soportar el tráfico de clientes

3. Aumento de la capacidad de los Servicios: PUMA CHILE contrató los servicios de una empresa para hospedar el sitio web de *e-commerce*, con configuraciones de alta disponibilidad y escalonamiento de infraestructura.

4. Mejora en la integración con el servicio de despacho: Mejoró la integración con empresa de correo, entregándoles el número de teléfono de los clientes, para que pueda comunicarse el transportista con el consumidor. Además, si en el segundo intento de entrega, no logran contactar al cliente en su domicilio, los pedidos, serán entregados a una oficina comercial por 5 días hábiles, el cliente será nuevamente contactado a través de correo y por mensaje de texto para realizar el retiro de la compra.

5. Mejora en la rapidez y calidad de procesos: Mejoras en los tiempos y calidad de los procesos de transferencia de información, como en la calidad de la información de inventarios.

6. Revisión y Mejora de los Procedimientos Administrativos: Hicieron un nuevo levantamiento de requerimientos, responsabilidades y funciones de todo el equipo administrativos y soporte de operación. Implementaron monitoreos semanales de los stocks, y procedimiento de acción inmediata para ajustes de stocks.

7. Aumento dotación de personal en bodega para los días *Cyber*: Aumentaron el personal de bodega para disminuir los tiempos de procesamiento por pedido.

<sup>1</sup> Documento que deberá ser puesto a disposición del SERNAC en el mismo plazo y procedimiento contemplado para la ejecución de la auditoría externa a que se hace referencia en el Título VI del presente instrumento.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

8. Evaluación de separación de la bodega Ecommerce: Se realizarán las adecuaciones necesarias para asignar un espacio exclusivo en bodega de los productos *Ecommerce* a fin de agilizar los despachos para este tipo de canal.

### **El informe del auditor además debe certificar, entre otros:**

- Certificar universo de consumidores afectados por los hechos materia de este procedimiento voluntario colectivo, y fechas involucradas.
- Verificar publicación o envío de aviso con descuento extraordinario o cupón de descuento.
- Comprobar la devolución de los pagos efectuados por los consumidores respecto de transacciones canceladas.
- Comprobar la aplicación del descuento extraordinario a los consumidores que lo utilizaron y que estos hayan sido rebajados de los consumidores totales. Comprobar monto involucrado en el uso de cupones.
- 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 banco y cuenta que los consumidores indiquen, o, en caso de que aquello no ocurra, se disponibilizará mediante vale vista de un banco comercial determinado por el proveedor.
- Verificar la compensación íntegra a los consumidores por subgrupos de acuerdo al criterio de segmentación (cancelaciones y, retardo).
- 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 el SERNAC.

### **III. Del cálculo de las, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.**

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, establece los términos del acuerdo deberá 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*", con lo cual se establece lo siguiente:

#### **A. Compensaciones.**

PUMA CHILE declara haber compensado a **916** consumidores, del universo total de 3714 (todo lo cual será verificado a través de una auditoría externa) a través de la emisión y entrega de un cupón de descuento extendido a todos los consumidores afectados por el evento *Cyber Day* de mayo de 2019, según

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

da cuenta la Resolución Exenta N° 0496 de fecha 24 de julio de 2019, cuyas características del cupón fueron: extensión descuento en productos hasta el 30 de noviembre de 2019, despacho gratuito de productos, descuento sobre descuento, sin límites de montos ni compras, para compras vía web o presencial. El monto total compensado por el uso de cupones, según lo declarado por la empresa en este Procedimiento Voluntario Colectivo, asciende a la suma de **\$ 98.311.845 (noventa y ocho millones trescientos once mil ochocientos cuarenta y cinco pesos)**

PUMA CHILE, se compromete a compensar adicionalmente al monto ya declarado a **2.798** consumidores que no hicieron uso del cupón, todos afectados por igual evento, cuyos montos serán diferenciados por grupos de acuerdo al motivo de incumplimiento y el período de tiempo afectado, lo que asciende a un total de **\$11.211.450 (once millones doscientos once mil cuatrocientos cincuenta pesos)**

En consecuencia, los consumidores a quienes beneficia la compensación alcanzada en virtud del presente procedimiento voluntario colectivo, deben cumplir los siguientes requisitos copulativos:

1. Haber efectuado alguna transacción en el Cyber Day de mayo de 2019 con el proveedor PUMA CHILE y haber sido afectado por alguna de las hipótesis de retardo en la entrega o cancelación unilateral.
2. No haber utilizado el cupón dispuesto por PUMA CHILE, descrito en el presente instrumento.

Cuadro resumen:

Motivo	Compensación
De 0 a 5 días de retraso	\$2.900
De 6 a 14 días de retraso	\$3.900
De 15 a 24 días de retraso	\$4.900
Cancelación Unilateral	\$8.455

Respecto de las cancelaciones unilaterales, la auditoría certificará la devolución del dinero de la cancelación y el pago de las compensaciones por cancelación cuando corresponda.

En el caso de los consumidores afectados por cancelación unilateral, que hayan formulado observaciones a la propuesta del proveedor habilitada por el SERNAC en cumplimiento del 54 N de la ley 19.496, y hayan expresado en ella la intención de perseverar en la compra del producto, hayan o no ocupado el cupón de descuento, podrán perseverar al precio originalmente publicado, el que deberá pagar el consumidor, entregando la empresa un producto de igual o similares características, previo acuerdo entre el consumidor y el proveedor, derecho que será informado por la empresa a los cinco consumidores a quienes aplicaría esta circunstancia en el mismo tiempo y forma en que comunique sobre las compensaciones a todos los consumidores beneficiados con el presente acuerdo, manifestando el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidor al proveedor su intención de perseverar en la compra en un plazo de 5 días desde la recepción del correo.

### B. Monto por concepto de costo del reclamo.

PUMA CHILE se compromete a compensar a los **414** consumidores que reclamaron ante el SERNAC, por los hechos descritos en el presente procedimiento independiente del uso o no del cupón de descuento o de ser o no beneficiario de la compensación diferenciada a que se hace referencia en el título anterior. Esta compensación ascenderá a un monto de **0,15 Unidades Tributarias Mensuales<sup>2</sup>**, por concepto de "costos de reclamo", para los reclamos que hayan ingresado al Sernac, hasta antes de la ejecución de la consulta de la propuesta de solución del 54 N de la Ley 19.946. En consecuencia, la cantidad total que PUMA CHILE pagará por este concepto es de **\$3.057.390 (tres millones cincuenta y siete mil trescientos noventa pesos)**, todo lo cual será objeto de auditoría según se ha señalado.

Finalmente, el monto **total** que comprende el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, descontado lo referido al uso del cupón, será de **\$14.268.840 (catorce millones doscientos sesenta y ocho mil ochocientos cuarenta pesos)**.

### 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, que establece que el acuerdo, además, deberá contener: "*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*", se hace presente lo siguiente:

El monto indemnizatorio por día de retraso en la entrega como de las cancelaciones unilaterales de compra **es proporcional al daño causado** toda vez contempla una cifra que compensa adecuadamente los daños padecidos por los consumidores afectados en el evento *Cyber Day* indicado precedentemente.

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

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

Asimismo, se deja constancia que la propuesta de PUMA CHILE, a que dio lugar al presente acuerdo fue objeto de la consulta contemplada en el artículo

<sup>2</sup> 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

54 letra N de la Ley 19.496, consulta que fue recepcionada y procesada por el Servicio Nacional del Consumidor y fue tomada en consideración para el resultado final de la compensación.

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 PUMA CHILE 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: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 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."*

En consecuencia, respecto de la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las compensaciones, PUMA CHILE se compromete a contactar vía correo electrónico a cada uno de los consumidores beneficiados por este acuerdo para solicitarles los datos de cuenta corriente, cuenta vista u otro medio, a fin de proceder a depositar directamente en el medio indicado, la compensación correspondiente según sea el caso.

El acuerdo comenzará a implementarse una vez que haya transcurrido el plazo de los 30 días contados desde la fecha de la publicación de la resolución que contiene el acuerdo, conforme lo prescribe el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

Dentro de los 10 días corridos desde que se implemente el acuerdo, el SERNAC deberá entregar la base de datos con los correos de los 414 consumidores que presentaron reclamos ante esa entidad

El proceso de contacto de los consumidores durará a lo más 10 días corridos que se contabilizarán desde el plazo de implementación del acuerdo. Los consumidores tendrán un máximo de 10 días corridos desde la recepción del correo o comunicación del proveedor para entregar al proveedor, los datos para hacer los depósitos o emitir un vale vista en el banco.

Dentro del periodo de los 30 días corridos siguientes al último periodo mencionado en el párrafo anterior PUMA CHILE procederá al depósito en el medio indicado. En el caso de los consumidores 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 PUMA CHILE un vale vista nominativo para su retiro y cobro. El proveedor deberá realizar todas las gestiones adecuadas y razonables que



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

permitan la determinación de los datos necesarios para la emisión de los vales vista.

En el evento que aun ejecutado el proceso de contacto descrito anteriormente existan saldos sin posibilidad de ser pagados a los consumidores, se estará a lo previsto en el artículo 54 P inciso final en armonía con lo previsto en el inciso final del art. 53 B ambos de la ley 19.496.

Este mecanismo es adecuado y eficiente, favoreciendo así, la rapidez del proceso, pues con ello, no se impone al consumidor costos adicionales.

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.**

Del texto del artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."*

Dentro de este contexto, PUMA CHILE se compromete a contratar una empresa Auditora Externa que acredite el cumplimiento de los compromisos contenidos en el presente instrumento.

Adicionalmente, la referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del presente acuerdo de solución, contemplando, a lo menos, 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.

Deberá contemplar, a lo menos, lo indicado en el punto II, del presente instrumento.

Sin perjuicio de lo anterior, PUMA CHILE 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 6 meses desde el inicio de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento. En el evento que se genere la hipótesis prevista en el título V párrafo final de este instrumento respecto de la aplicación del artículo 53 B, deberá emitirse un Informe Complementario de Auditoría que dé cuenta del monto y transferencia de los fondos.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **VII. Alcance legal de la responsabilidad.**

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por PUMA CHILE "no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"

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

El Servicio Nacional del Consumidor 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 1º, 2º y 3º 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.**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º 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.

### **X. De la Reserva de Acciones.**

En caso que el acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5º 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



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 sea previamente 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 PUMA CHILE con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluye el acuerdo. La información que se le proporcionará constituyen datos personales, los que sólo podrán ser utilizados en forma exclusiva y restrictiva por PUMA CHILE y, únicamente para la implementación del presente acuerdo, por lo que, PUMA CHILE 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 de 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 a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **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](http://www.sernac.cl).

#### **RESUELVO:**

**1°. TÉNGASE PRESENTE** los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la empresa de PUMA CHILE, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE** el TÉRMINO FAVORABLE del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Res. Exenta N° 0496 de fecha 24 de julio de 2019.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras 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°. TÉNGASE 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°. TÉNGASE PRESENTE** que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la Ley N° 19.496.

**8°. TÉNGASE PRESENTE** que, los consumidores afectados que no estén conformes con el acuerdo contenido en la presente resolución, 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.

[REDACTED]

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**9°. TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la ley N° 19.880.

**10°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución por correo electrónico al proveedor PUMA CHILE, adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



*Fabiola Schencke Aedo*

**FABIOLA SCHENCKE AEDO**  
**SUBDIRECTORA (S)**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**