



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 EL PROVEEDOR WEBER STEPHEN CHILE SpA INICIADO CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 0055/2020.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 590

SANTIAGO 24 DE AGOSTO DE 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° 467 de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 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 29 de enero del año 2020, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de inicio del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **WEBER STEPHEN CHILE SpA**, en adelante también, "**Weber**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y 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, **Weber**, oportunamente, manifestó



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha 25 de febrero del 2020 el SERNAC con Weber 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, adecuadamente.

5°. Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 414, del 22 de mayo del 2020, 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"*.

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 8° a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

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, 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 **Weber**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente acuerdo (en adelante el "Acuerdo") beneficiará al universo total de consumidores que efectuaron compras de accesorios de parrillas al proveedor Weber-Stephens Chile SpA (en adelante "Weber" o el "proveedor") a través de la página web, <https://www.weber.com/CL/es/home/>, entre las 9:50 horas del día 24 de diciembre de 2019 hasta las 19:30 horas del día 25 de diciembre de 2019, y que fueron canceladas unilateralmente por el proveedor, y en las que se aplicaron ciertos descuentos sobre los precios habituales de accesorios de parrillas.

De esta manera los consumidores comprendidos en el acuerdo alcanzan a **221** consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del acuerdo que da cuenta la presente resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 54 P, N° 1 de la Ley 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"*, Weber indica lo siguiente:

Weber elaboró un protocolo, a fin de evitar posibles afectaciones futuras a los derechos de los consumidores y cuyos hechos fueron objeto de este procedimiento. Si bien el manejo de la página web del proveedor se realiza desde México, a raíz de los hechos acaecidos los días 24 y 25 de diciembre de 2019, Weber estableció que todas las pruebas de mejoras, pruebas de descuentos y actualizaciones de la página web (Weber.com/CL) se deberán realizar en una versión de prueba paralela a la página web real, de tal manera de validar en este sistema de prueba todos los descuentos, cambios y actualizaciones, antes de publicarlos en la página web a la cual tienen acceso los consumidores.

Conforme a lo anterior, y como medida de control, el área de Producción de la página Weber.com, ubicada en México, siempre deberá pedir aprobación previa al área de marketing de Weber Chile para poder realizar cualquier cambio, prueba, actualización o modificación de la página web. Por su parte, antes de poner la información a disposición de los consumidores y público en general, Weber Chile deberá revisar los cambios realizados y aprobarlos. Todo lo anteriormente descrito se encuentra incorporado en el protocolo antes citado.

III. De las compensaciones y devoluciones

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. Devolución de lo pagado:

Weber declara haber realizado la devolución íntegra de lo pagado por concepto de productos (precio) y los costos de despacho respecto de las compras realizadas por 182 consumidores, lo cual será debidamente acreditado a través del informe de auditoría que será puesto a disposición de Sernac en conformidad al numeral VII del presente acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cabe consignar que en el caso de **39** consumidores, respecto de los que Weber no ha efectuado, hasta la fecha del presente acuerdo, la devolución aun, corresponden, según lo ha declarado el proveedor en el presente procedimiento, a compras respecto de las que los consumidores no han proporcionado los datos suficientes de las cuentas bancarias para efectuar tales las devoluciones.

Conforme a lo anterior, Weber se obliga a devolver íntegramente lo pagado a los **39** consumidores antes señalados, a través del depósito directo en las cuentas bancarias que éstos señalen, para lo cual Weber enviará una comunicación al correo electrónico que tenga registrado respecto a cada consumidor, solicitando los datos necesarios para realizarles una transferencia bancaria, en los plazos que se detallarán en el numeral VI del presente acuerdo.

B. Compensación para los consumidores afectados:

Weber otorgará, a los 221 consumidores afectados, una compensación monetaria equivalente a **\$8.500**, y corresponde a aquellos que efectuaron compras de accesorios de parrillas al proveedor Weber-Stephens Chile SpA (en adelante "Weber" o el "proveedor") a través de la página web, <https://www.weber.com/CL/es/home/>, entre las 9:50 horas del día 24 de diciembre de 2019 hasta las 19:30 horas del día 25 de diciembre de 2019, y que fueron canceladas unilateralmente por el proveedor, y en las que se aplicaron ciertos descuentos sobre los precios habituales de accesorios de parrillas.

C. Compensación a través de descuentos en la compra de productos

Adicionalmente a la compensación antes descrita, Weber se compromete a otorgar a todos los consumidores afectados y descritos en el número I del presente Acuerdo un descuento del 30% para ser utilizado en la adquisición de accesorios de parrilla. Además de un descuento correspondiente al 20%, para la adquisición de parrillas de la gama Génesis, Q1200 & Q2200, compra que incluye un regalo consistente en un carrito portátil.

En el correo electrónico en que se informe la solución ofrecida al consumidor, se les enviará el código de descuento respectivo, el cual podrá ser utilizado en la página web de Weber Chile, y cuya vigencia es de 120 días corridos, contados desde el envío del respectivo código. Los descuentos podrán ser utilizados, sin que exista límite de uso para el consumidor beneficiado, mientras se encuentre vigente el descuento.

D. Monto por concepto del reclamo

Respecto del costo del reclamo, Weber se compromete a compensar con la suma de 0,15 Unidades Tributarias Mensuales, a todos aquellos consumidores que presentaron un reclamo por los hechos objeto de este procedimiento ante SERNAC. Para estos efectos, se considerarán todos los reclamos que ingresaron hasta el día previo a la consulta contemplada en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, los cuales ascienden al número de **41**. El



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

valor de la Unidad Tributaria Mensual será el correspondiente al día del pago del costo del reclamo.

IV. Comunicación y forma de pago

Previo materializar los pagos que procedan y a hacer efectivos los descuentos indicados en el número III del presente Acuerdo, Weber dentro del término de 10 días corridos contados desde el vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la ley N° 19.496, enviará un correo electrónico a todos aquellos consumidores que efectuaron compras los días 24 y 25 de diciembre de 2019 ya delimitados en el número I de este Acuerdo.

En dicha comunicación se pondrá en conocimiento de los consumidores afectados la solución alcanzada con el SERNAC, el procedimiento para hacer efectivas las compensaciones, las formas de pago de las mismas y los plazos de ejecución del presente Acuerdo.

Adicionalmente, y desde el mismo término contenido en el párrafo inicial de este numeral, se procederá a informar el contenido del Acuerdo, el procedimiento y plazo de implementación a través de avisos publicados a través de un aviso destacado, en la página web de inicio del proveedor y sus redes sociales, los cuales permanecerán activos, a través de las señaladas plataformas, durante el plazo de 45 días corridos. El texto de los referidos avisos deberá ser previamente validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

V. 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 19.496, el Acuerdo deberá contener una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basado en elementos objetivos.

La solución propuesta por Weber es proporcional al daño causado, toda vez que, por una lado, busca restituir las sumas de dinero que no han sido devueltas a los consumidores faltantes, y acreditar, a través del informe de auditoría externa, las devoluciones ya realizadas; y, por otro, entregar una suma de dinero a título de compensación, costo del reclamo, entrega de descuentos en productos, y que busca resarcir el hecho de no haber cursado las compras realizadas por los consumidores. Además, y con el fin de evitar la ocurrencia de los hechos que suscitaron el inicio del presente PVC el proveedor ofreció un protocolo de verificación, según lo descrito en el numeral II precedente, sobre el cese de la conducta.

Además de lo anterior, la metodología de las soluciones propuestas, satisfacen el daño causado, pues cubre tanto (i) lo efectivamente pagado en



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

las compras no cursadas, (ii) el acceso a una compensación monetaria, (iii) la entrega de descuentos y de un regalo (carrito portátil) por la compra de parrillas, (iv) más la compensación a los consumidores que hayan efectuado reclamos ante el SERNAC, alcanzándose una reparación integral del daño causado.

La solución alcanzada además está basada en elementos objetivos, por cuanto su delimitación cumple con los estándares técnicos y metodológicos considerando el plazo transcurrido para que el proveedor efectuará la devolución de las compras, el monto de las transacciones canceladas, así como la evaluación metodológica de los perjuicios cuantificables de los consumidores al haberse cancelado determinadas transacciones efectuados por ellos. En este sentido, el Acuerdo contempla medidas claras y objetivas de compensación monetaria que alcanza a todos los consumidores afectados, sin discriminación, pudiendo cada uno de ellos conocer de antemano la compensación que recibirá en atención los criterios publicitados en el Acuerdo.

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

En efecto, la propuesta de Weber, 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 fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento.

Finalmente, dejamos establecidos expresamente que los términos señalados en el presente Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

VI. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensarán o indemnizarán a los consumidores afectados.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P N° 4 de la Ley 19.496, a continuación se propone la forma en que se hará efectivo el Acuerdo y el procedimiento por el cual se efectuará las devoluciones y se compensará a los consumidores afectados:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

A. Respecto al pago del monto por concepto del reclamo ante Sernac.

El costo del reclamo se pagará a través de un depósito en la cuenta bancaria de cada consumidor beneficiado, para lo cual Weber les enviará una comunicación solicitando los datos necesarios para realizarla. La señalada comunicación será remitida por el proveedor, en el término de 10 días corridos contados desde el vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, en conformidad al inciso penúltimo del artículo 54 Q de la ley N° 19.496. Por su parte, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el envío de la comunicación del proveedor, los consumidores beneficiados, deberán enviar a Weber, dichos datos, al correo electrónico que para estos efectos indique el proveedor en la respectiva comunicación. Weber tendrá un plazo de 10 días hábiles bancarios, desde que reciba la información por parte de cada consumidor, para proceder al depósito de la suma indicada.

En caso que el consumidor no proporcione la información necesaria para efectuar dicho depósito, en el plazo antes señalado, el proveedor procederá a emitir un vale vista bancario a nombre de cada consumidor, los que deberán estar disponibles para cobro en las sucursales de un banco de la plaza, y que será comunicado oportunamente al consumidor. Los vales vistas deberán estar disponibles dentro del término de 75 días corridos contados desde la fecha del vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la ley N° 19.496.

B. Respecto a la devolución de lo pagado

Weber deberá devolver íntegramente lo pagado a los 39 consumidores a los que se hizo referencia en la letra A. del párrafo III precedente, y respecto de los cuales se encuentra pendiente la restitución.

El pago se realizará mediante el depósito directo en las cuentas bancarias de los clientes afectados, para lo cual Weber les enviará una comunicación solicitando los datos necesarios para realizarla. La señalada comunicación será remitida por el proveedor, en el término de 10 días corridos contados desde el vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la ley N° 19.496. Por su parte, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el envío de la comunicación del proveedor, los consumidores beneficiados, deberán enviar a Weber, dichos datos, al correo electrónico que para estos efectos indique el proveedor en la respectiva comunicación. Weber tendrá un plazo de 10 días hábiles bancarios, desde que reciba la información por parte de cada consumidor, para proceder al depósito de la suma indicada.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En caso que el consumidor no proporcione la información necesaria para efectuar dicho depósito, en el plazo antes señalado, el proveedor procederá a emitir un vale vista bancario a nombre de cada consumidor, los que deberán estar disponibles para cobro en las sucursales de un banco de la plaza, y que será comunicado oportunamente al consumidor. Los vales vistas deberán estar disponibles dentro del término de 75 días corridos contados desde la fecha del vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la ley N° 19.496.

C. Respecto a la compensación para los consumidores afectados.

Weber otorgará, a los 221 consumidores afectados, una compensación monetaria equivalente a \$8.500.

El pago se realizará mediante el depósito directo en las cuentas bancarias de los clientes afectados, para lo cual Weber les enviará una comunicación solicitando los datos necesarios para realizarla. La señalada comunicación será remitida por el proveedor, en el término de 10 días corridos contados desde el vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la ley N° 19.496. Por su parte, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde el envío de la comunicación del proveedor, los consumidores beneficiados, deberán enviar a Weber, dichos datos, al correo electrónico que para estos efectos indique el proveedor en la respectiva comunicación. Weber tendrá un plazo de 10 días hábiles bancarios, desde que reciba la información por parte de cada consumidor, para proceder al depósito de la suma indicada.

En caso que el consumidor no proporcione la información necesaria para efectuar dicho depósito, en el plazo antes señalado, el proveedor procederá a emitir un vale vista bancario a nombre de cada consumidor, los que deberán estar disponibles para cobro en las sucursales de un banco de la plaza, y que será comunicado oportunamente al consumidor. Los vales vistas deberán estar disponibles dentro del término de 75 días corridos contados desde la fecha del el vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la ley N° 19.496.

D. Respecto al pago de la compensación a través de descuentos en la compra de productos.

Weber hará entrega de un código de descuento a todos los consumidores afectados para que puedan acceder a un descuento del 30% para ser utilizado en la adquisición de accesorios de parrilla. Adicionalmente, otorgará un código de descuento correspondiente al 20%, para la adquisición de parrillas de la gama Génesis, Q1200 & Q2200, código que además del descuento incluye un regalo consistente en un carrito portátil.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En el correo electrónico en que se informe la solución ofrecida al consumidor, se les enviará el código de descuento respectivo, el cual podrá ser utilizado en la página web de Weber Chile, y cuya vigencia es de 120 días corridos, contados desde el envío del respectivo código. Los descuentos podrán ser utilizados, sin que exista límite de uso para el consumidor beneficiado, mientras se encuentre vigente el descuento. La señalada comunicación será remitida por el proveedor, en el término de 10 días corridos contados desde el vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, en conformidad al inciso penúltimo del artículo 54 Q de la ley N° 19.496.

El plazo de implementación integral de los términos del acuerdo no podrá exceder del **31 de mayo de 2021**.

VII. 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, Weber 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 establecidos en el presente instrumento. Dicho/s auditor/es deberá/n estar inscrito/s en el Registro de Auditores Externos de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 1) Introducción y/o antecedentes.
- 2) Objetivos.
- 3) Alcances.
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría.
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo.
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados, acreditando los siguientes hechos:
 - a) El envío de una comunicación efectiva a los consumidores respecto de la propuesta de solución, por parte de Weber, según lo descrito en el presente Acuerdo
 - b) El número de consumidores alcanzados por la solución y las compensaciones pagadas, y, en particular indicar el porcentaje de consumidores cuya compensación fue exitosa.
 - c) El número de consumidores que hizo uso de cada uno de los descuentos otorgados.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- d) El análisis de muestra representativa con nivel de significancia al 95% que dé cuenta de la compensación a los consumidores, de acuerdo con los mecanismos descritos en este instrumento.
 - e) El pago del costo de reclamo SERNAC (0,15 UTM) a todos los consumidores que hubiesen presentado un reclamo al Servicio por los hechos objeto de este procedimiento.
 - f) La realización de las publicaciones en el Diario Oficial y uno de circulación nacional, dando cuenta del presente Acuerdo.
 - g) La verificación de la implementación de las medidas acordadas para el cese de la conducta descrito en el presente instrumento.
- 8) Conclusiones.
- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acreditan la implementación del Acuerdo.

Lo anterior, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que realizará la misma empresa auditora externa a fin de informar monto, fecha y destino del remanente.

Weber deberá coordinarse previamente con la Subdirección de Estudios Económicos y Educación 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 60 días siguientes contados desde el término de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento sin perjuicio del informe de auditoría complementario que se entregará, luego de transcurrido 1 mes desde que se verifique el supuesto establecido en el Párrafo que trata sobre el "remanente".

VIII. Alcance legal de la responsabilidad

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

IX. 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 que hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo”.

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la ley N° 19.496 para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N° 19.496.

X. De las publicaciones del presente acuerdo

Se deja constancia que se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso cuarto 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 de los proveedores, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional a costa de Weber. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XI. De la reserva de acciones individuales.

En caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso quinto 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XII. Del remanente.

Transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto para la implementación de la solución, aplicará el artículo 53 B de la Ley N° 19.496, por lo que caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los consumidores, debiendo el proveedor enterar las cantidades correspondientes no transferidas a los consumidores, al fondo establecido en el artículo 11 Bis de la Ley N° 19.496. El informe complementario de auditoría a que se refiere el numeral VII del presente instrumento, deberá acreditar el monto y destino de estos dineros.

En el supuesto de que, la totalidad de los montos comprometidos por cada consumidor, les hayan sido entregados oportunamente por el proveedor, durante el periodo de implementación, no se aplicará lo dispuesto en este numeral, lo cual se acreditará a través del respectivo informe de auditoría externa.

XIII. 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.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundido por el principio de publicidad. En este orden de ideas el Proveedor consiente expresamente en incluir, en el texto del Acuerdo, los datos e información que éste contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

XIV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a Weber con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por Weber y únicamente, para la implementación del acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de Weber, 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 documento. Esta prohibición no cesa con el término del procedimiento voluntario colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, las empresas deberán proceder a la destrucción de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente acuerdo.

XV. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del respectivo 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 previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N°19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente acuerdo en incluir, en el texto del mismo, los datos e información que este acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

XVI. De las Leyes Complementarias.

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 al acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

XVII. De la 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 eventual 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

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del acuerdo y de sus derechos.

XVIII. De la reserva de acciones del SERNAC.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo y/o de su falta de aprobación y/o respecto de nuevas infracciones a la Ley N°19.496 u a otra normativa relacionada con los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

Se señala que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496 conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 6 del citado cuerpo legal

RESUELVO:

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

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 055 de fecha 29 de enero de 2020.

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 se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE 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 conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

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 **WEBER STEPHEN CHILE SpA**, adjuntándole copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

**DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/meo

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.