



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 853

SANTIAGO, 04 DE OCTUBRE 2022

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ECOMSUR S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 275/2022.

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; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso 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; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la 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 **23 de marzo de 2022**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la Resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **ECOMSUR S.A.** en adelante también, "**ECOMSUR**", "**el proveedor**" o "**la empresa**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan.

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

4°- Que, con fecha **13 de abril del 2022**, el SERNAC con **ECOMSUR S.A.** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, asistiendo apoderados con facultades para transigir.

5°- Que, el SERNAC, mediante **Resolución Exenta N° 577 del 04 de julio del 2022**, prorrogó de oficio por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a los





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal "necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes".

6°- Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el considerando 8° a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones 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. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

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 **ECOMSUR S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.

El presente Acuerdo beneficiará a aquellos consumidores que, con ocasión de la situación ocurrida el día 1° de febrero de 2022 relativa a la publicación de precios de ciertos productos de marca Samsung - en la plataforma de Mercado Libre - y, conforme a la metodología que más adelante se describirá, vieron canceladas o no confirmadas las compras de dichos productos por parte del proveedor **ECOMSUR S.A.** en adelante también, "**ECOMSUR**" y/o "**el proveedor**", asimismo, beneficiará a aquellos consumidores que interpusieron un reclamo ante el SERNAC por la situación que motivó el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, a través de cualquiera de las plataformas de atención dispuestas para tales efectos.

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 son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N°19.496, 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.*".

Al respecto:

Con el objetivo de dar cumplimiento y acreditar el cese de la conducta, según lo expuesto en la norma precedente transcrita, **ECOMSUR S.A.**, ha dado cuenta de la ejecución de determinadas actividades relacionadas con la mejora continua del proceso asociado al flujo de validación de promociones, ofertas y precios en el marco de los servicios que presta, como también, de la realización de capacitaciones internas dirigidas a todos los intervinientes en dicho proceso y su gestión. En consecuencia, **ECOMSUR S.A.**, declara la ejecución de las siguientes medidas:





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. Robustecimiento de sus procesos de "Configuración de Precios *Marketplace*" y de "Promociones y Modificación *Pricing*", el cual, terminó de implementarse el día 21 de marzo del 2022. Este proceso de robustecimiento, según lo declarado por **ECOMSUR S.A.**, ha tenido por objetivo evitar que se produzcan irregularidades en las publicaciones de los precios de los productos, definiendo en consecuencia, un flujo de trabajo que transita desde la solicitud inicial de sus clientes, en el marco de los servicios que les presta, pasando luego, por un nuevo sistema de aprobaciones y/o validaciones y seguimiento - previo y post - publicación.
2. Ejecución de capacitaciones internas dirigidas a los integrantes de aquellos equipos que participan en el referido proceso, implementadas al 18 de marzo de 2022.

Lo anterior, considera entonces, dar cuenta de acciones concretas implementadas en diversos procesos internos de **ECOMSUR S.A.**, las que serán susceptibles de auditoría según lo previsto en los **Acápites VI y VII** del presente instrumento.

III. Del cálculo de las devoluciones, 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 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".

Al respecto:

Los grupos de este Procedimiento Voluntario Colectivo se han configurado considerando a los consumidores que, por una parte, fueron afectados por la cancelación o no confirmación de la (s) compra (s) efectuada (s) el día 1 de febrero de 2022 respecto de productos Samsung y, por otra parte, aquellos consumidores que hayan presentado un reclamo ante el SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor en cumplimiento del artículo 54 N y 54 L de la Ley N° 19.496.

1. Determinación de los grupos que forman parte del presente Acuerdo.

1.1 Grupo A. Compensación por cancelación o no confirmación de compra. Integrado por todos los consumidores que efectuaron compras de hasta 2 productos de igual categoría respecto de productos marca Samsung, con un **descuento superior al 44%** sobre el precio definido por el proveedor para su ofrecimiento y venta para el día 1° de febrero de 2022.

1.2 Grupo B. Compensación por Costo del reclamo. Integrado por todos aquellos consumidores que ingresaron reclamos al SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la ley 19.496

La compensación por costo de reclamo es compatible con la compensación por cancelación o no confirmación de compra, en consecuencia, ambas compensaciones procederán conjuntamente cuando se cumplan los requisitos para su procedencia.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Se deja constancia que **ECOMSUR** S.A. informó durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo que, en todas las compras efectuadas con un descuento igual o inferior a 44% del precio definido para la venta, Ecomsur respetó y cursó todas las operaciones de compra. Esta información será objeto de auditoría en los términos señalados en los **Acápites VI y VII** del presente instrumento.

2. Montos de las compensaciones que comprende el Acuerdo.

2.1 Grupo A "Cancelación o no confirmación de compra": **ECOMSUR** se obliga por medio del presente Acuerdo a compensar a los consumidores pertenecientes a este grupo en base a un modelo proporcional al precio de compra y a los días transcurridos desde ésta hasta la solicitud de reversa del pago de dicho precio por parte de **ECOMSUR** a Mercado Libre¹.

Se deja constancia que la suma total de compensaciones a pagar al grupo A por concepto de "cancelación o no confirmación de compra" asciende a **\$12.525.650 (doce millones quinientos veinticinco mil seiscientos cincuenta pesos)** y el número de consumidores que integrarían el **Grupo A** corresponde a **2.837 (dos mil ochocientos treinta y siete)**.

2.2 Grupo B "costo del reclamo": **ECOMSUR** se obliga por medio del presente Acuerdo a compensar a los consumidores pertenecientes a este grupo considerando los reclamos ingresados desde el **1 de febrero y hasta el 11 de septiembre del año 2022**, ambas fechas inclusive, correspondientes, respectivamente, al día en que se produjeron los hechos que motivaron el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y el día previo a la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 N de la Ley N°19.496, respectivamente².

El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto dependerá del canal a través del cual se realizó el reclamo, de acuerdo a lo siguiente:

- **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,023 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.
- **0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se **considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.**

La compensación por este concepto alcanzará a 1.324 (mil trescientas veinticuatro) consumidores por un monto total referencial de \$1.850.690 (un millón ochocientos cincuenta mil seiscientos noventa pesos) (se considera para este cálculo referencial el valor UTM del mes de septiembre de 2022).

¹ La fórmula utilizada para la determinación de las compensaciones será la siguiente:

$$\text{Precio} \times (1 - (1/(1 + kD)))$$

Donde:

k : Tasa de descuento diaria

D: Días transcurridos desde la compra hasta la solicitud de reversa de la misma por parte de ECOMSUR a Mercado Libre.

² En caso que un consumidor hubiere realizado, en el marco de la misma problemática o situación, más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de **2.837 (dos mil ochocientos treinta y siete) consumidores** y, considera un monto total en pesos de **\$14.376.340** (catorce millones trescientos setenta y seis mil trescientos cuarenta pesos).

Para este **cálculo referencial** se ha considerado el valor UTM del mes de **septiembre** de 2022.

Se hace presente que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el presente instrumento, son meramente referenciales, según lo informado por **ECOMSUR S.A.**, a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En todo caso, el proveedor declara que el cálculo referencial en la etapa de implementación, no podrá sufrir ajustes a la baja. Las cifras totales y definitivas serán establecidas por el Informe Final de Auditoría descrito en este instrumento.

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

Conforme con lo dispuesto en el artículo 54 P N° 3 de la Ley N° 19.496: "*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:

Que, es posible sostener fundadamente, por una parte, que las compensaciones alcanzadas por el presente Acuerdo para indemnizar a los consumidores que se vieron afectados por los conceptos de "*cancelación o no confirmación de compra*" y costo del reclamo, resultan ser proporcional al daño causado y, por otra, que en relación al universo de consumidores que serán beneficiados, se han considerado todas las transacciones sobre la base del establecimiento de una metodología compensatoria adecuada al efecto, según se dió cuenta en el **Acápito III** precedente. En este mismo orden de ideas, la solución que da cuenta el presente instrumento cumple con estándares de universalidad y, con la condición de basarse en elementos objetivos ello, por cuanto se ha basado sobre la consideración de estándares jurídicos, técnicos y metodológicos tanto, para la determinación de los consumidores beneficiados como para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo - en sede administrativa - considerando variables como el precio de compra, los días transcurridos desde la compra hasta la solicitud de reversa del valor asociado a ella y la aplicación de una tasa de descuento.

Por otra parte, se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se dió 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 **ECOMSUR S.A.** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas en su mérito por el SERNAC. En tal sentido, las





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

observaciones al procedimiento y las sugerencias de ajuste recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

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

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados.

El artículo 54 P N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que: *"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."*

Al respecto:

Mecanismo y actividades de implementación para pago de las compensaciones del Acápito III.

1. Procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de las compensaciones por concepto de "cancelación o no confirmación de compra" y "costo del reclamo".

a. Primera comunicación a los consumidores beneficiados por el Acuerdo:

ECOMSUR, remitirá a cada uno de los consumidores beneficiados por el Acuerdo, sean o no titulares de una Billetera Meli³, un correo electrónico dirigido a la casilla que éste último tuviera registrada en la plataforma de Mercado Libre, en virtud del cual, les informará los términos del Acuerdo arribado en el marco del PVC, su procedimiento, plazos de implementación y, la indicación precisa de la cantidad a compensar (incluido el costo de reclamo cuando procediere).

Adicionalmente, **ECOMSUR** solicitará a los consumidores no titulares de Billetera Meli, los datos de una cuenta bancaria, corriente o vista que mantengan a su nombre para efectos de efectuar el pago de la (s) compensación (es) que corresponda (n) por medio de una transferencia electrónica.

b. Segunda comunicación a los consumidores beneficiados por el Acuerdo no titulares de Billetera Meli.

Transcurridos **5 días hábiles** desde que la comunicación anterior haya sido enviada a cada uno de los consumidores no titulares de Billetera Meli, el proveedor, en el plazo indicado en el Acápito VI de este instrumento, enviará un nuevo correo electrónico a quienes no hayan respondido entregando sus datos bancarios, solicitando nuevamente a estos consumidores, señalar dentro del plazo de **30 días corridos**, los datos de una cuenta bancaria (corriente o vista)

³ La Billetera Meli es una cuenta de provisión de fondos emitida por Mercado Pago Emisora S.A. Dicha sociedad, está constituida conforme a la Ley 20.950 y, de acuerdo a sus términos y condiciones "... tiene por objeto la emisión de tarjetas de pago con provisión de fondos, autorizada para emitir tarjetas de pago con provisión de fondos y registrada como tal en el Registro Único de Emisores de Tarjetas de Pago a cargo de la CMF con fecha 5 de noviembre de 2021".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de algún banco de la plaza para efectos de abonarles la(s) respectiva compensación(es) en la cuenta indicada, de conformidad a lo señalado en el párrafo precedente.

Los pagos correspondientes, tanto a la compensación por "*cancelación o no confirmación de compra*" como al monto por concepto de "costo de reclamo", se efectuarán por **ECOMSUR S.A.** en los plazos indicados en el **Acápito VI** de este instrumento.

c. Tercera comunicación a consumidores beneficiarios del Acuerdo.

Respecto a los consumidores beneficiados por el Acuerdo que **(i)** no sean titulares de Billetera Meli y no hayan señalado dentro del plazo de 30 días corridos indicado en la letra b. anterior, los datos de una cuenta bancaria

(corriente o vista) de algún banco de la plaza para efectos de abonarles la(s) respectiva compensación(es) en la cuenta indicada; o **(ii)** no sean titulares de Billetera Meli y hayan señalado dentro del plazo de 30 días corridos indicado en la letra b. anterior, datos incompletos o erróneos de una cuenta bancaria (corriente o vista) de algún banco de la plaza para efectos de abonarles la(s) respectiva compensación(es) en la cuenta indicada; o, **(iii)** sean titulares de Billetera Meli pero, no se haya podido abonar, por cualquier razón o motivo, la (s) compensación (es) en la correspondiente Billetera Meli del consumidor beneficiario, **ECOMSUR** procederá a remitir un último correo electrónico, solicitando los datos de una cuenta bancaria, corriente o vista, que mantengan a su nombre, para efectos de hacerles las transferencias que correspondan. En esta misma comunicación se informará adicionalmente a los consumidores que, para el caso de no entregar la información requerida, se procederá a la emisión de un vale vista en los términos establecidos en el numeral 2 letra c) siguiente.

Los consumidores contarán con un plazo de **10 días corridos** desde que sea enviada esta última comunicación para informar sus datos bancarios. Por su parte, **ECOMSUR** contará con un plazo de **20 días corridos** desde el vencimiento del plazo que tienen los consumidores para otorgar datos bancarios luego de la comunicación N° 3., para hacer las respectivas transferencias a aquellos consumidores que hubiesen señalado en esta instancia los datos de una cuenta bancaria, corriente o vista, que mantengan a su nombre para efectos de recibir las transferencias que correspondan.

Si transcurridos los **10 días corridos** desde el envío de la tercera comunicación, el consumidor no otorga la información requerida por el proveedor para efectos del pago de la (s) compensación (s) que le corresponda (n) se aplicará, por defecto, la alternativa ya mencionada de emisión de un vale vista en las mismas condiciones descritas en el numeral 2 letra c) siguiente. **ECOMSUR** emitirá los vales vista en el plazo indicado en el Acápito VI de este instrumento.

Se deja constancia de que en caso que un consumidor beneficiario del pago de la compensación por *cancelación o no confirmación de compra* sea también, beneficiario del pago del costo del reclamo, bastará con que el proveedor envíe una o más de las comunicaciones antes expuestas explicando ambos beneficios y solicitando los datos bancarios, de ser necesario, sin necesidad de duplicar las comunicaciones.

2. Forma de pago de las compensaciones. El pago de las compensaciones tratadas en el **Acápito III** del presente instrumento se efectuará a los consumidores beneficiados mediante:





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a. Depósito en Billetera Meli.

b. Transferencia electrónica bancaria, en caso de que el consumidor beneficiado por el Acuerdo: **i)** no sea titular de una Billetera Meli o bien, o **ii)** por cualquier razón o motivo no se pudiere abonar en su Billetera Meli los montos asociados a las compensaciones del Acápite **III**. En este último caso, el consumidor será contactado por **ECOMSUR S.A.**, a través de correo electrónico dirigido a la casilla que éste último tuviere registrada, todo de conformidad a lo indicado en el **numeral 1 anterior** de este mismo Acápite.

c. Vale vista, para el caso que el pago no pudiera realizarse por los medios descritos en las letras a y b anteriores. El vale vista será emitido en forma electrónica por un Banco de la plaza y podrá ser retirado por el beneficiario en cualquier sucursal de aquel. Los vales vistas tendrán una vigencia de **6 meses** a partir de la fecha de su emisión.

El nombre de la entidad bancaria que emitirá el vale vista y el plazo para su retiro será informado por **ECOMSUR S.A.** por medio de correo electrónico, a los respectivos consumidores. La referida comunicación deberá ser validada previo a su despacho por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas de SERNAC.

El monto asociado a los vales vistas no retirados formará remanente en los términos dispuesto en el artículo 53 B y 11 Bis de la Ley N° 19.496 y por tanto, en su caso, aplicará a su respecto lo dispuesto en el **Acápite XI** del presente instrumento.

3. Plazo. El plazo para materializar el pago de las compensaciones que contempla el Acuerdo, es el indicado en el **Acápite VI** de este instrumento.

4. Publicidad. Adicionalmente a las comunicaciones individuales por correo electrónico, **ECOMSUR S.A.**, publicará en su página web - www.ecomsur.cl - la Resolución que contiene el texto del Acuerdo arribado en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo. Esta publicidad estará habilitada en la web del proveedor en el plazo dispuesto en el Acápite **VI** siguiente.

El contenido del texto de las diversas comunicaciones y publicidad establecidas en el presente Acuerdo serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC y, no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento.

VI. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

La etapa de implementación del Acuerdo **comenzará transcurridos 30 días hábiles administrativos**, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

A continuación, un cuadro resumen con las actividades y plazos del Acuerdo.

I. Actividades y plazos relacionadas con la Implementación del Acuerdo:





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de Implementación del Acuerdo.	30 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).
Habilitación de link en página web ECOMSUR S.A.	14 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Despacho de correo electrónico de comunicación N° 1 a los consumidores beneficiados.	14 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Despacho de correo electrónico de comunicación N° 2 a los consumidores beneficiados con Billetera Meli.	10 días corridos	Desde que hayan transcurrido 5 días hábiles desde el envío del correo electrónico de comunicación N° 1.
Plazo que tienen los consumidores para otorgar datos bancarios.	30 días corridos	Desde el envío del correo electrónico de comunicación N° 2.
Procesamiento de la información para el pago de las compensaciones por cancelación o no confirmación de compra y por costo de reclamo.	10 días corridos	Desde el vencimiento del plazo que tienen los consumidores para otorgar datos bancarios.
Plazo para pago de las compensaciones por cancelación o no confirmación de compra y/o por costo de reclamo a los consumidores beneficiados.	20 días corridos	Desde el término del plazo para el procesamiento de la información para el pago de la compensación por cancelación o no confirmación de compra y/o por costo de reclamo.
Despacho de correo electrónico de comunicación N° 3 a los consumidores beneficiados.	10 días corridos	Desde el vencimiento del plazo para el pago de las compensaciones por cancelación o no confirmación de compra y/o por costo de reclamo





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		a los consumidores beneficiados.
Plazo de los consumidores para otorgar datos bancarios luego de la comunicación N° 3.	10 días corridos	Desde el envío del correo electrónico de comunicación N° 3
Plazo para pago de las compensaciones luego de la comunicación N° 3.	20 días corridos	Desde el vencimiento del plazo que tienen los consumidores para otorgar datos bancarios luego de la comunicación N° 3.
Plazo para emisión de vales vista para consumidores que no entregan datos para la transferencia bancaria o no fue posible transferirles a sus Billeteras Meli.	30 días corridos	Desde el vencimiento del plazo de los consumidores para otorgar datos bancarios luego de la comunicación N° 3.
Plazo entrega reporte interno del estado de avance.	110 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Plazo de implementación integral del pago de las compensaciones contempladas en el presente Acuerdo.	180 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.

II. Actividades y plazos relacionadas con la Verificación y Acreditación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de Acreditación de Cumplimiento del Acuerdo y Remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega Informe de auditoría externa.	90 días corridos	Desde el vencimiento del plazo de "implementación integral de las actividades precedentes del Acuerdo".
Entrega Informe Complementario Remanente (Acápites XI).	30 días corridos	Desde que se verifique el supuesto establecido en el Artículo 53 B de la Ley N° 19.496, sobre el "Remanente".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

VII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que: *"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."*

Al respecto:

Auditoría externa.

1. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse a través de un **Informe Final de auditoría externa** presentado por **ECOMSUR S.A.** al SERNAC de conformidad a lo señalado en el presente Acápito y, en el plazo señalado en el **Acápito VI**. La empresa auditora será seleccionada por el proveedor de entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero.
2. El informe de auditoría externa deberá:

2.1 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
- 8) Conclusiones
- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que den cuenta del trabajo de verificación efectuado por la empresa de auditoría externa para la acreditación la implementación del Acuerdo.

Para las verificaciones que se realicen mediante una revisión muestral de los casos afectados, esta deberá seleccionarse a partir de un muestreo probabilístico y los parámetros con los cuales deberá ser calculado el número de la muestra corresponden a un nivel de confianza del 95%, un error máximo del 5% (es decir que $Z=1.96$), Bajo el supuesto conservador de $p=q=50\%$.

En las conclusiones y/o hallazgos, se deberá incorporar en términos adicionales, un cuadro resumen, el cual, deberá dejar registro de la siguiente información específica:

a) Número total de consumidores beneficiados por el Acuerdo; **b)** Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos del Acuerdo; **c)** Monto total de la Compensación del Acuerdo; **d)** Monto total de la compensación del Acuerdo desagregada según las categorías que el mismo Acuerdo contempla; **e)** Montos efectivamente pagados - durante el periodo definido en el Acuerdo - a cada grupo de consumidores desagregando la información, según la respectiva categoría de la compensación que el Acuerdo contempla y, **f)** El monto en dinero que pasa a quedar en poder del proveedor por el periodo de los 2 años previos a la formación del remanente del que trata el Acápito IX "Del Remanente". Se debe indicar la fecha de la determinación de este monto.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En el caso de que existan diferencias en el universo de consumidores o en los montos efectivamente pagados con respecto a las cifras indicadas en el Acuerdo, se deberá señalar el motivo por el cual se generaron dichas diferencias.

Asimismo, y para la verificación del número total de consumidores que integran el Grupo A del presente Acuerdo, la empresa auditora deberá corroborar y dar cuenta, mediante la información disponible en los sistemas del proveedor, que este se ha determinado según los criterios indicados en el Acápite III número 1 de este Acuerdo. De la misma forma, deberá corroborar y dar cuenta del número de consumidores que tuvieron un descuento menor al 44% del precio que fue definido por el proveedor para el ofrecimiento y venta del día 1° de febrero de 2022 respecto de productos marca Samsung, y si a estos consumidores se les respetó la compra, entregándoles el producto.

Corroborar que la estimación de las compensaciones individuales se ha realizado correctamente mediante la fórmula descrita en el acápite III número 2 de este acuerdo y dar cuenta de la tasa de descuento diaria utilizada.

2.2 Certificar la implementación de las medidas de "cese de la conducta" que según se ha establecido en el presente Acuerdo sean susceptibles de auditoría, principalmente:

a) Acreditar por medio de un certificado emitido por el Gerente de Negocios de **ECOMSUR S.A.**, que se implementó la capacitación que, según lo declarado por éste último, se llevó a cabo el día 18 de marzo del presente año. Asimismo, se deberá certificar la materia sobre la cual versó dicha capacitación y los trabajadores que participaron en ella.

b) Acreditar la implementación de los nuevos procedimientos instaurados por **ECOMSUR S.A.** denominados "*Configuración de Precios*" y "*Promociones y Modificaciones Pricing*", el cual, según lo declarado por **ECOMSUR S.A.** modificó el proceso asociado a la validación de promociones y/o precios que se deben aplicar en los sitios web de venta de productos Samsung, el cual, conforme lo señala **ECOMSUR**, terminó de implementarse el día 21 de marzo del presente año.

2.3 Dar cuenta de la eventual indisponibilidad de datos por parte de **ECOMSUR S.A.** como resultado de la implementación del "**Procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de las compensaciones por concepto de cancelación o no confirmación de compra y costo del reclamo**", establecido en el **Número 3 del Acápite V**, de manera tal, de encontrarse imposibilitada de cumplir con restituir nominativamente a los consumidores las respectivas compensaciones que contempla el presente Acuerdo.

De verificarse lo señalado en el párrafo anterior, se formará **un fondo a distribuir** en los términos del **Acápite XI** que supone, en última instancia, la formación de un **eventual remanente**, cuyos montos y destinos (tanto del fondo como del remanente) serán acreditados a través de un único informe complementario emitido por la empresa auditora respectiva, conforme a lo dispuesto en el **Acápite VI y XI** del presente instrumento.

2.4 Establecer los hitos principales que reflejen que el proveedor ha dado cumplimiento a las distintas actividades que contemplan los términos establecidos en este Acuerdo dentro de los plazos comprometidos.

2.5 En todo caso, el proveedor, deberá coordinar **previamente** con el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos específicos del referido





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Informe Final de auditoría externa y, adicionalmente, de ocurrir lo que trata el **Acápito XI** del presente instrumento, los términos específicos del **Informe complementario** comprometido a su respecto.

VIII. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

IX. 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 que dispone lo siguiente: *"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."

X. De las publicaciones.

El artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496 dispone que: *"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 la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **ECOMSUR S.A.**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). 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 1º.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XI. Del Remanente.

En lo referente al remanente, que eventualmente pueda formarse, aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496. Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución de las compensaciones a cada consumidor, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Posteriormente, el proveedor si fuere del caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores, al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 que dispone: "*Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a carta de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis*".

Finalizado el plazo legal de los dos años, la empresa deberá remitir un informe de auditoría complementario determinando, la formación del remanente, la fecha de su determinación y, el monto de estos dineros, todo lo cual será remitido al SERNAC en el plazo dispuesto en el Acápite VI precedente.

XII. 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 reemplaza.

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 del Acuerdo 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.

XIV. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a 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 y Relacionamento Institucional del Servicio Nacional del Consumidor.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 de éste, los datos e información que este Acuerdo contempla, y que son necesarios para su acertada inteligencia. Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en este procedimiento, las que quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, en lo que no diga relación con la información contenida en el presente texto y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N° 20.285, N° 19.628 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie.

XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, remitirá la base de reclamos SERNAC a **ECOMSUR S.A.**, la que contiene datos personales, y sólo podrán ser utilizados, únicamente, para la **implementación** y **certificación** del cumplimiento del Acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **ECOMSUR S.A.** 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 instrumento. 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, **ECOMSUR S.A.** deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo, acreditando en la respectiva auditoría la destrucción señalada.

XVI. 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.

XVII. 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.

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.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, **ECOMSUR S.A.** quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y,





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y el proveedor.

RESUELVO:

1. **TÉNGASE PRESENTE**, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **ECOMSUR S.A.** en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo.
2. **DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 275 de fecha 23 de marzo de 2022.**
3. **TÉNGASE PRESENTE** que, el Acuerdo contenido en la presente 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 se certifique por el Tribunal correspondiente que se encuentra 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 se certifique por el Tribunal correspondiente, que se encuentra 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 contenida en el Acuerdo, 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 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

9. TÉNGASE PRESENTE que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de 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 **ECOMSUR S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

DAG/FSA/CNA/MMB

Distribución:

Destinatario (por correo electrónico).
Gabinete
SDPVC
Oficina de Partes

