

EXTRACTO

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

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-47-2020, tramitado ante 16° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de 28 de mayo de 2020, notificada legalmente el día 12 de mayo de 2020, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 se aprobó acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y PUMA CHILE S.A., contenido en resolución exenta N°0048, de 27 de enero de 2020, a fin que éste produzca el efecto Erga Omnes. Los términos de la aprobación judicial del acuerdo son los siguientes: Mediante presentación de 25 de febrero de 2020, compareció Lucas del Villar Montt, abogado, en su calidad de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Agustinas N° 853, piso 12 de la comuna de Santiago, solicitando que en la representación legal que inviste y de conformidad con las disposiciones del artículo 54Q y 59 de la Ley N° 19.496, la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 0048, de fecha 27 de enero de 2020, con la finalidad de que la misma produzca efecto erga omnes. Funda su petición en que de conformidad con la Ley N° 21.081, modificatoria de la original Ley N° 19.496 de 14 de marzo del 2019, se incorporó el "*Procedimiento Voluntario para la Protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*" que "tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores." Expone que Sernac inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con PUMA CHILE S.A. con motivo de incumplimientos por parte de la Empresa y que afectaron a los consumidores, entre los que destaca: los términos dispuestos para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores mediante los sitios web del proveedor, como, asimismo, cancelaciones unilaterales de compras, todas realizadas por los consumidores. En el contexto de este acuerdo el Servicio y PUMA CHILE S.A. arribaron a un acuerdo el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 0048, de 27 de enero de 2020, verificando el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, que establece: **1.- En cuanto al cese de la conducta.** PUMA CHILE S.A. se compromete a acreditar el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, y para ello, contratará una empresa de auditoría externa que certificará la devolución de dinero de las transacciones canceladas y de las entregas de productos con retraso. Se acreditará, también, una serie de medidas que permitirían mejorar el proceso de venta on line en eventos Cyber, como, por ejemplo: El cambio de OMS; la realización de pruebas de Stress; el aumento de la capacidad de



los servicios; mejora en la integración con el servicio de despacho; mejora en la rapidez y calidad de los procesos; revisión y mejora de los procedimientos administrativos; aumento de dotación de personal en bodega para los días Cyber; y evaluación de separación de la bodega Ecommerce. Los detalles de las medidas y certificación correspondiente se encuentran detallados en el numeral III de la Resolución Exenta N° 0048, de fecha 27 de enero de 2020, que se acompaña en el primer otrosí. **2.-En cuanto al cálculo de las compensaciones.** Del universo total de 3.714 consumidores que realizaron transacciones con el proveedor durante el evento Cyber Day celebrado en mayo de 2019, PUMA CHILE S.A. declara haber compensado a 916 consumidores, a través de la emisión y entrega de un cupón de descuento extendido a todos los afectados por el evento señalado. El monto total compensado por este concepto, según lo declarado por la empresa, asciende a la suma de \$98.311.845.- (noventa y ocho millones trescientos once mil ochocientos cuarenta y cinco pesos). Junto a lo señalado, PUMA CHILE S.A. se comprometió a compensar adicionalmente el monto 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 del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, serán todos aquellos afectados que cumplan los siguientes requisitos copulativos: a) Haber efectuado alguna transacción en el Cyber Day celebrado en mayo de 2019 con el proveedor PUMA CHILE S.A. y haber sido afectado por alguna de las hipótesis de retardo en la entrega o cancelación unilateral. b) No haber hecho uso del cupón dispuesto por la empresa. En resumen, aquellos que tuvieron Motivo entre 0 y 5 días de retraso serán compensado con \$2.900; entre 6 y 14 días de retraso serán compensado con \$3.900; entre 15 y 24 días de retraso serán compensados con \$4.900 y; por cancelación unilateral, serán compenados con \$8.455. Por otro lado, para 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 que, además, hayan expresado en ella la intención de perseverar en la compra del producto, y ocupado o no el cupón de descuento, podrán perseverar en el precio originalmente publicado, el que deberá ser pagado por 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 consumidor al proveedor su intención de perseverar en la compra en un plazo de 5 días desde la recepción del correo. Finalmente, por concepto de costo del reclamo, el proveedor 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 párrafo anterior. Esta compensación ascenderá a un monto de 0,15 Unidades Tributarias Mensuales (en este caso, el valor de la UTM será pagado en su equivalente al valor de noviembre del año 2019, es decir, la cantidad de \$7.385 (siete mil trescientos ochenta y cinco pesos) para los reclamos que hayan ingresado al SERNAC hasta antes de la ejecución de la consulta de la propuesta de solución del artículo 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. Con todo, 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).

3.- De la proporcionalidad de la solución ofrecida. El monto indemnizatorio por día de retraso, tanto en la entrega como en las cancelaciones unilaterales de compra, es proporcional al daño causado, toda vez que contempla una cifra que compensa adecuadamente los daños padecidos por los consumidores afectados en el evento Cyber Day indicado precedentemente. Asimismo, cumple con los estándares de universalidad, puesto que alcanza a todos los consumidores afectados y se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación se cumple con todos los estándares técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo. Hacemos presente a SS. que la propuesta de PUMA CHILE S.A. fue objeto de la consulta contemplada en el marco del artículo 54 N de la Ley N° 19.496, la cual fue recepcionada y procesada por el Servicio Nacional del Consumidor y tomada en consideración para el resultado final de la compensación.

4.- De la forma en que se harán efectivo los términos del acuerdo. El proceso inicia con el contacto del proveedor a los consumidores solicitando antecedentes a través de correo electrónico, a fin de depositar directamente la compensación correspondiente, según sea el caso. Los consumidores, por su parte, tendrán un máximo de 10 días corridos desde la recepción del correo o comunicación del proveedor, para entregar a PUMA CHILE S.A. los datos necesarios que permitan hacer efectivo los depósitos o emitir un vale vista en el banco. Finalizada la etapa de contacto, PUMA CHILE S.A. se compromete depositar a los consumidores beneficiados los montos correspondientes, en su cuenta corriente, vista u otro medio, según sea el caso. Este depósito deberá realizarse dentro del plazo de 30 días corridos contados desde la fecha en que finaliza el plazo de los consumidores para enviar sus antecedentes. Para el caso que el proveedor no posea la información necesaria para realizar el depósito, les informara a los consumidores de la existencia de un vale vista nominativo para su retiro y cobro. El proveedor se obliga, además, a realizar todas las gestiones



adecuadas y razonables que 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. El acuerdo comenzará a implementarse una vez que haya transcurrido el plazo de los 30 días contados desde la fecha la publicación de la resolución que contiene el acuerdo, conforme lo prescribe el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. En cuanto a la compensación por “costo del reclamo”, el SERNAC dentro de los 10 días corridos desde la implementación del acuerdo, deberá entregar la base de datos con los correos electrónicos de los 414 consumidores que presentaron reclamos, enviando, además, una carta informativa a cada uno de ellos, con los términos señalados en el presente acuerdo. Cabe señalar que este mecanismo es adecuado y eficiente, favoreciendo así la rapidez del proceso, pues con ello no se imponen al consumidor costos adicionales. **5.-En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo.** Tal como ya se señaló, PUMA CHILE S.A. se compromete a la contratación y ejecución de una auditoría externa, con el objeto de que se acredite el cumplimiento de los compromisos contenidos en el acuerdo. Lo anterior, conforme al detalle y requisitos contemplados en la Resolución Exenta N° 0048 de fecha 27 de enero de 2020. Sin perjuicio de lo anterior, PUMA CHILE S.A. deberá coordinarse previamente con la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, para los demás términos del referido Informe de Auditoría. Cabe agregar que la Auditoría Externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar dentro de 6 meses desde el inicio de la implementación del acuerdo señalado. Y, en el evento que se genere la hipótesis prevista en el Título V Párrafo Final del acuerdo 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. **6.- Efectos erga omnes del acuerdo.** Con fecha 28 de mayo de 2020, y luego de haber sometido el acuerdo alcanzado por las partes a la aprobación del 16° Juzgado Civil de Santiago para que éste produzca efectos erga omnes, todo aquello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54Q de la Ley N° 19.496, S.S. lo aprobó señalando que el presente acuerdo cumple los requisitos legales y por ende, produce efectos erga omnes.



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

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