



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N° 645

SANTIAGO, 25 DE JULIO 2022

#### RESOLUCIÓN QUE CONTIENE MODIFICACIÓN DEL ACUERDO CONTENIDO EN RESOLUCIÓN N° 229 DEL 2020 EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, LOTUS FESTIVAL SpA Y PUNTO TICKET SpA CONFORME A RESOLUCIÓN EXENTA N° 577/2019.

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de 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 **14 de agosto del año 2019** se dictó la **Resolución Exenta N° 577**, la cual, aperturó el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, con los proveedores **Lotus Producciones SpA** y **Punto Ticket S.A.**, atendiendo las razones que en dicho acto administrativo se detallaron.

**3°-** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, ambos proveedores, oportunamente y por escrito, manifestaron su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente. Asimismo, el proveedor **Lotus Producciones SpA**, hizo presente a este Servicio que la razón social del proveedor que organiza el Festival Lollapalooza es "**Lotus Festival SpA**" (en adelante Lotus) sociedad esta última, que se dio por notificada y aceptó participar en este procedimiento





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°-** Que, mediante presentación de fecha **19 de mayo de 2022**, el proveedor **Punto Ticket**, acompañó al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, escritura pública dando cuenta, entre otros, de la transformación de Punto Ticket S.A. a una sociedad por acciones (SpA), del nuevo nombre o razón social de la sociedad, cual es, "**Punto Ticket SpA**", y que ésta última, es la continuadora legal de la personalidad jurídica de Punto Ticket S.A. Adicionalmente, Punto Ticket SpA, acompaña mandato para los efectos del artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496.

**5°-** Que, por **Resolución Exenta N° 229 de fecha 05 de marzo del año 2020**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos (en adelante e indistintamente "SDPVC"), declaró el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo referido, la que, además, integró los términos del Acuerdo (en adelante e indistintamente "el Acuerdo") alcanzado con los proveedores **Lotus** y **Punto Ticket**. Asimismo, respecto de la citada Resolución, se practicaron las publicaciones dispuestas por el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496.

**6°-** Que, para efectos de la modificación a los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** de la presente Resolución, se tuvo en especial consideración lo consensuado con los proveedores en todas 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 los proveedores aceptaron someterse al procedimiento, el estado de éste, y la solución ofrecida por el proveedor. Respecto a lo tratado en el presente acto administrativo, se cumplió de igual manera, en lo pertinente, con las normas legales citadas. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

**8°-** Que, de acuerdo a todo lo señalado precedentemente, la modificación de los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### **MODIFICACIÓN DE ACUERDO CONTENIDO EN RESOLUCIÓN EXENTA N° 229 DE 05 DE MARZO DE 2020**

#### **I. Antecedentes.**

Por **Resolución Exenta N° 577** de fecha 14 de agosto del año 2019, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante e indistintamente "PVC") con los proveedores **Lotus Festival SpA**<sup>1</sup> y **Punto Ticket S.A.**<sup>2</sup>, (actualmente, Punto Ticket SpA), en adelante y, respectivamente, "Lotus", "Punto Ticket" o,

<sup>1</sup> Como consta en el numeral 3° de la Resolución Exenta N°229 de 5 de marzo de 2020, Lotus Producciones SpA hizo presente al Servicio que la razón social del proveedor que organiza el festival Lollapalooza es Lotus Festival SpA, sociedad que se dio por notificada y aceptó participar del PVC.

<sup>2</sup> Punto Ticket SpA es la continuadora legal de Punto Ticket S.A. según escritura pública de fecha 20 de noviembre de 2020 de la 34° Notaría de Santiago, inscrita en Registro de Comercio de Santiago a fojas 83.742 - N° 40170 - año 2020.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

"el/los proveedores/es" o, "la/las empresas/s", en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho contenidos en el referido acto administrativo.

Por **Resolución Exenta N° 229** de fecha 05 de marzo del año 2020, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos (en adelante e indistintamente "SDPVC"), declaró el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo referido, la que, además, integró los términos del Acuerdo (en adelante e indistintamente "el Acuerdo") alcanzado con los proveedores **Lotus y Punto Ticket**.

La referida Resolución Exenta, luego de su aprobación judicial, fue publicada, en extracto, en el medio de circulación nacional cooperativa.cl (25 de junio de 2020), en el Diario Oficial (01 de julio de 2020) y, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

Por su parte, el Acápite III del referido Acuerdo, denominado "*De las compensaciones y devoluciones*", reguló el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones, y la forma de hacer efectiva su distribución a los consumidores identificados, en la especie, en dos subgrupos: **Subgrupo 1<sup>3</sup>** y **Subgrupo 2<sup>4</sup>**.

Luego, la letra B del Acápite recién citado, denominado "*Determinación del Subgrupo 2*", estableció la forma de cálculo y el proceso de distribución para realizar las devoluciones correspondientes a dicho Subgrupo, en los siguientes términos: "*(...) se procederá por parte de Lotus y Punto Ticket, a partir del mes de agosto del presente año, a la devolución automática del saldo promedio<sup>5</sup> a todos aquellos consumidores que formando parte del Subgrupo 2 no hubiesen ingresado sus datos bancarios, pero, hubiesen realizado la compra de entradas del Festival versión año 2018 y/o 2019 mediante los sistemas online habilitados y hayan pagado con tarjeta de crédito bancaria, cumpliendo ambos requisitos*".

Se hace presente que, durante la etapa de implementación del Acuerdo, se advirtió que la forma prevista en el mismo para hacer efectiva la "devolución automática" del mencionado "*saldo promedio*" correspondiente al Subgrupo 2, presentó ciertas incidencias que, en los hechos, implicó que no se pudiera materializar adecuadamente y, en su integridad, la devolución de aquel "*saldo promedio*", a una parte de los consumidores integrantes del denominado Subgrupo 2.

### **II. De los montos pendientes de restitución conforme al Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229.**

De conformidad a lo informado por los proveedores, la cantidad en dinero total y única, no restituida a los consumidores integrantes del Subgrupo 2 beneficiados por el Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 229** asciende, a la fecha del presente instrumento, a CLP\$248.359.801 (doscientos

<sup>3</sup> La implementación del proceso de restitución del Subgrupo 1 se encuentra ejecutada en conformidad a los términos de la Resolución Exenta N° 229.

<sup>4</sup> La Resolución Exenta N° 229 de 2020 en sus páginas 6 y 7 define a los Subgrupos beneficiados por el Acuerdo.

<sup>5</sup> De acuerdo a la Resolución N° 229 de 2020 (página 7 - letra B - párrafo 3°) el "saldo promedio" está constituido por "*(...) el monto promedio del saldo del dinero de las pulseras, cuya devolución no fue solicitada por los consumidores. Para este efecto, se deberá tener en consideración la siguiente fórmula: Monto total de dinero no devuelto a esta fecha de los Festivales Lollapalooza, ediciones 2018 y 2019 reajustado y con intereses (...) dividido por la cantidad total de consumidores que, teniendo saldos en las pulseras, no se les restituyó (...)*".





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

cuarenta y ocho millones trescientos cincuenta y nueve mil ochocientos un peso).<sup>6</sup>

Dicho monto y la respectiva base de cálculo utilizada para su determinación será objeto de una auditoría externa en los términos del **Acápito VII** del presente instrumento y conforme a lo que se reguló a su respecto en la citada Resolución Exenta N° 229.

### **III. Consideraciones para la modificación del Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229.**

En razón de lo señalado en los Acápites I y II precedentes, **se ha estimado necesaria la modificación del Acuerdo** contenido en la Resolución Exenta N° 229, específicamente, en el sentido de determinar un nuevo mecanismo que permita a los proveedores, **Lotus y Punto Ticket**, hacer efectiva la distribución del monto de dinero actualmente existente, informado en el Acápito II precedente, como consecuencia de no haberse podido materializar adecuadamente y, en su integridad, las restituciones correspondientes a los consumidores pertenecientes al denominado Subgrupo 2, en los términos convenidos en el Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°229, tantas veces citada.

Para tales efectos, se ha tenido a la vista y en consideración, entre otros, y con el objetivo de determinar un mecanismo de distribución cuya aplicación resulte idónea en el particular, aquello que, a este respecto, se encuentra previsto en la Circular Interpretativa dictada por el SERNAC "*Sobre Mecanismos Alternativos de Distribución de indemnizaciones, Reparaciones, Devoluciones y Compensaciones por afectaciones a los Intereses Colectivos y Difusos*", contenida en la Resolución Exenta N° 759 de fecha 06 de noviembre de 2020.

En ese sentido y, en concreto, se ha estimado idónea la aplicación de la doctrina denominada *Cy-près* o *fluid recovery* como mecanismo alternativo para la distribución, en lo que aquí importa, de aquellas restituciones del denominado Subgrupo 2, que actualmente se encuentran en la situación descrita en el Acápito I anterior.

Se hace presente desde ya, que, **en todo caso, la aplicación de dicho mecanismo se llevará a efecto sólo una vez que los proveedores Lotus y Punto Ticket hayan agotado las actividades a las que más adelante se comprometen, en orden a lograr y agotar -en primer lugar- la restitución individual y directa** a aquellos consumidores pertenecientes al denominado Subgrupo 2, cuyos *saldos promedios* no pudieron ser distribuidos.

### **IV. De la forma en que se hará efectiva la Modificación del Acuerdo. Actividades y mecanismo para la distribución de restituciones.**

<sup>6</sup> Nota al pie N° 1 de la Resolución N° 229 de 2020: "Respecto de la aplicación del reajuste conforme a lo previsto en el artículo 27 de la ley 19.496 se aplicará la variación experimentada por el IPC entre el mes anterior a la fecha en que se generó el derecho a solicitar la devolución del saldo por cada consumidor en el periodo original de devolución de saldo para cada festival tanto del año 2018 como del año 2019, y el mes precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva. Respecto de los intereses, se considerará la tasa de captación promedio del sistema financiero reajutable informada por el Banco Central, en que se generó el derecho a solicitar la devolución del saldo por cada consumidor calculado desde el vencimiento del período original de devolución de saldo para cada festival tanto del año 2018 como del año 2019 hasta la fecha de pago efectivo. Esta tasa, se informa como porcentaje anual llevada a su proporción mensual, por lo que, para cada mes, se calculará la tasa como porcentaje mensual. En consecuencia, para obtener el monto total a devolver respecto de cada consumidor con saldo en su pulsera, se reajustará el saldo y se aplicará interés."





## 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 de la Modificación que da cuenta el presente instrumento, con la finalidad de materializar la distribución del monto en dinero correspondiente a los CLP\$248.359.801 (doscientos cuarenta y ocho millones trescientos cincuenta y nueve mil ochocientos un pesos), pendientes de restitución de conformidad a lo señalado hasta ahora, los proveedores **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** se comprometen a lo que a continuación se expresa:

### **A. Actividades para la restitución individual directa a consumidores del denominado Subgrupo 2.**

#### **A.1 Del saldo promedio individual que se establece en la presente Modificación de Acuerdo, respecto de consumidores pertenecientes al Subgrupo 2**

El *saldo promedio*<sup>7</sup> que se restituirá individualmente a los consumidores pertenecientes al Subgrupo 2, para efectos de distribuir el monto referido en el párrafo precedente, corresponde a la cifra estimada de **\$3.687 (tres mil seiscientos ochenta y siete pesos)**.

Se deja constancia que la compensación asociada al *saldo promedio* corresponderá a los consumidores pertenecientes al Subgrupo 2, sea respecto al evento Lollapalooza 2018 y/o 2019. Es decir, el *saldo promedio* a restituir será idéntico para los consumidores beneficiarios, con independencia si éstos corresponden a la edición del festival 2018 y/o 2019. Así, un consumidor podrá recibir la compensación asociada al *saldo promedio* por el evento Lollapalooza 2018 o por el evento Lollapalooza 2019; o bien, y si corresponde, por ambos eventos –en este último caso recibirá un monto correspondiente al doble del *saldo promedio*–.

Los números totales y definitivos serán objeto del informe de auditoría descrito en este instrumento.

#### **A.2 Proceso de contactabilidad y plan comunicacional respecto de consumidores pertenecientes al Subgrupo 2**

**Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, implementarán un proceso de contactabilidad que tendrá por finalidad recabar, respecto de los consumidores pertenecientes al **Subgrupo 2**, los datos bancarios necesarios para materializar la restitución individual del *saldo promedio* que a cada uno de ellos corresponde de conformidad a lo establecido en el Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°229.

Para esos efectos, se enviará a dichos consumidores una comunicación vía correo electrónico, de acuerdo a la información que los proveedores mantienen registrada, señalando tener a su disposición la restitución que les corresponde en el contexto del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

En dicho correo electrónico se le solicitará al consumidor informar, dentro de los siguientes **10 días hábiles administrativos**, datos bancarios suficientes y correctos para proceder con la restitución mediante transferencia bancaria. Si transcurridos los **10 días hábiles administrativos** desde el envío de la referida comunicación, no se recibe respuesta por parte del consumidor, la gestión de restitución individual se entenderá concluida.

<sup>7</sup> Ver nota al pie N° 5 del presente instrumento.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

La información contenida en esta comunicación, además, le permitirá a los consumidores informarse respecto de los términos de la presente Modificación, actividades, mecanismos y plazos en que se implementarán sus términos, y no podrá contener información distinta de aquella.

Dicha comunicación será remitida a los consumidores por parte de **Lotus Festival SpA** y/o por **Punto Ticket SpA** en los plazos definidos en el presente instrumento.

### A.3 Proceso de pago del saldo promedio respecto de consumidores pertenecientes Subgrupo 2

El pago de la restitución será mediante transferencia bancaria, la que se realizará dentro de un plazo máximo de **15 días hábiles administrativos** contados desde que el consumidor haya ingresado datos bancarios suficientes y correctos para proceder a la devolución mediante transferencia bancaria.

Sin perjuicio de lo señalado en las letras A1 y A2 precedentes, adicionalmente, los proveedores informarán los términos de la presente Resolución a los consumidores a través de avisos publicados en: **a)** la página del sitio web de Lotus Festival, Lollapalooza y Punto Ticket (<https://www.lotuspro.cl/>; <https://www.lollapalooza.cl.com/>; y, <https://www.puntoticket.com/>); y en **b)** los módulos de información a clientes. Dichos avisos se publicarán en el plazo de **20 días hábiles** siguientes a la fecha de la última publicación que se realice, del extracto de la resolución que apruebe la modificación del Acuerdo, una vez que se encuentre firme y ejecutoriada, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (artículo 54 inciso cuarto) y, estará disponible por **10 días hábiles administrativos**.

El contenido del texto de las referidas comunicaciones, correos electrónicos y/o físicos, serán enviados por los proveedores al SERNAC, previo a su despacho a los consumidores para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relaciónamiento Institucional del SERNAC.

### **B. Cy-près o fluid recovery como mecanismo para la distribución de fondos no restituidos. Implementación.**

Ejecutado el proceso de contactabilidad y el pago de restituciones asociadas al *saldo promedio* por parte de **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, en los términos referidos en la letra A precedente, el monto que no haya sido posible restituir individualmente a dichos consumidores, será distribuido mediante la aplicación del mecanismo alternativo o indirecto de reparto denominado **Cy-près o fluid recovery**<sup>8</sup>, atendida las razones de especial consideración desarrolladas en el Acápite VI del presente instrumento, sobre "*Principios y criterios que fundan la presente Modificación*".

---

<sup>8</sup> Se tiene presente lo establecido al respecto en pronunciamiento emitido por el SERNAC sobre esta materia, el que establece: " (...) Así respecto de su aplicación, advertimos cómo los mecanismos indirectos son especialmente pertinentes en los casos de daños difusos, en lo que, atendida las dificultades propias de la determinación de beneficiarios, se deberá privilegiar formas alternativas de distribución de la indemnización o reparación, pues no es posible identificar individualmente a cada uno de los afectados,  **pudiendo además ser utilizados en aquellos casos en que, operando la distribución directa, se haya generado un remanente debido a que la indemnización no se distribuyó de forma íntegra entre los afectados por no haber concurrido éstos** (.....)". Circular Interpretativa del SERNAC "Sobre Mecanismos Alternativos de Distribución de indemnizaciones, Reparaciones, Devoluciones y Compensaciones por afectaciones a los Intereses Colectivos y Difusos", contenida en Resolución Exenta N° 759 de fecha 06 de noviembre de 2020, pág. 10, disponible en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl). El ennegrecido es nuestro.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

A ese respecto, se ha definido que los montos no restituidos, de conformidad a lo señalado en el párrafo anterior, sean distribuidos a la **Fundación Hogar de Niñas Las Creches**<sup>9</sup>, **RUT N° 70.021.750-7** (en adelante, "el Hogar Las Creches" o "el Hogar"), como beneficiaria de los mismos, por las razones que a continuación se exponen.

### **B.1 Antecedentes Hogar de Niñas Las Creches.**

El Hogar de Niñas "Las Creches" forma parte de la Comunidad de Organizaciones Solidarias, en adelante e indistintamente "COS", organización no gubernamental que reúne a organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, que trabajan para superar la pobreza, la vulnerabilidad y exclusión de las personas en Chile.

La COS agrupa a más de 240 organizaciones de distinto tipo y pertenecientes a diversas regiones del país, las cuales deben tener, al menos, dos años de personalidad jurídica y cuya misión sea el servicio a personas en situación de pobreza y/o exclusión. El Hogar de Niñas "Las Creches" pertenece a la Comunidad de Organizaciones Solidarias desde hace más de 10 años.

Asimismo, el Hogar es una fundación sin fines de lucro, una Institución de Protección Simple dependiente de la Fundación Las Creches, que tiene como misión proporcionar protección, atención y formación integral a una población de 20 niñas de entre 5 y 18 años, derivadas de los Tribunales de Familia con medida de protección por grave vulneración a sus derechos (maltrato, negligencia, abuso).

Fundado en el año 1903, hasta hoy, 1.500 niñas han egresado en sus 118 años de existencia y, en su compromiso con la **transparencia**, reporta anualmente en FECU Social<sup>10</sup>.

### **B.2 Proyecto de Infraestructura "Hogar Modelo" del Hogar de Niñas Las Creches.**

La edificación en que se encuentra el Hogar de Niñas Las Creches data del año 1960 y consiste en una edificación de madera, la que, producto del paso de los años (60 años) y la presencia de termitas, se ha visto seriamente deteriorada. En ese contexto, se han realizado arreglos transitorios, definiendo por parte del Hogar, la necesidad de una renovación en su infraestructura con la finalidad de permitir a las niñas que forman parte de él, vivir en un lugar seguro y contar con lo necesario para una estadía digna de las ocupantes.

Como consecuencia de lo anterior, actualmente se encuentra en ejecución un proyecto de renovación de infraestructura del Hogar, el que contempla 5 etapas, las que pueden ejecutarse de manera independiente, denominado "**Proyecto de Infraestructura Hogar Modelo**". Su diseño, respondió a un diagnóstico conjunto de los equipos de trabajo de la residencia abordando -profesional y personalizadamente- el diagnóstico de las necesidades de las niñas y jóvenes.

### **B.3 Proceso para la transferencia de fondos no restituidos al Hogar de Niñas Las Creches para el Proyecto de Infraestructura "Hogar Modelo".**

Para el caso que, agotadas las actividades descritas en la letra A del presente Acápite para la restitución individual directa a los consumidores del Subgrupo 2, resulte un saldo no transferido, los proveedores **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** procederán a hacer una transferencia bancaria a nombre de la

<sup>9</sup> Su personalidad jurídica fue concedida por Resolución N° 03105, inscrita con fecha 10 de noviembre de 1903, con el N° N°39409 en el Registro Nacional de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, del Servicio de Registro Civil e Identificación.

<sup>10</sup> [www.lascreches.cl](http://www.lascreches.cl)





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**Fundación Hogar de Niñas Las Creches** por el monto único y total representativo de dicho saldo no transferido.

La transferencia bancaria será realizada por **Lotus Festival SpA** o **Punto Ticket SpA** dentro del plazo máximo de **5 días hábiles administrativos** contados desde que la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC entregue a los proveedores los datos bancarios correctos y suficientes para proceder a la transferencia en cuestión. Tales datos deberán entregarse dentro del plazo de **15 días hábiles administrativos** desde que se agoten los plazos para la implementación de las actividades de restitución individual del Subgrupo 2, descritas en la letra A del presente Acápite.

Se deja constancia que, de resultar un saldo no restituido, los proveedores **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, informarán al SERNAC sobre su monto, previo a la realización de la transferencia bancaria referida en el párrafo anterior.

Asimismo, **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** deberán entregar una copia del comprobante de la transferencia bancaria aludida en los párrafos anteriores a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC. Dicho documento dará cuenta del cumplimiento de las obligaciones asumidas por parte de **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**.

### **B.4 Del Servicio Nacional del Consumidor y la Fundación Hogar de Niñas Las Creches.**

El Servicio Nacional del Consumidor podrá suscribir un convenio de entendimiento con la Fundación Hogar de Niñas Las Creches, con el único objetivo de establecer consideraciones generales de coordinación relativas al destino de los fondos que, eventualmente, pudiere recibir el Hogar en el marco de lo que se ha regulado en el presente instrumento y, con miras a asegurar el destino de dichos fondos al proyecto señalado.

En ese contexto, en dicho documento, la Fundación Hogar de Niñas Las Creches asumirá, entre otras, las siguientes obligaciones: **a)** utilizar el monto señalado única y exclusivamente para contribuir al financiamiento del denominado **"Proyecto de Infraestructura Hogar Modelo"**, siendo una condición esencial para la celebración del Convenio; **b)** establecer un mecanismo de verificación objetivo que dé cuenta de haberse utilizado los fondos para el destino definido. En cualquier caso, el costo o valor del mecanismo de verificación que se establezca deberá ser asumido íntegramente por la **Fundación Hogar de Niñas Las Creches**, sin utilizar para ello, los fondos a los que hace alusión el presente instrumento; y, **c)** informar al SERNAC cualquier modificación, incumplimiento y/o término en el uso de los fondos transferidos.

### **V. Plazos para las actividades de implementación de la Modificación contenida en la presente Resolución.**

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.







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Actividad de Implementación de la Modificación del Acuerdo</b>	<b>Plazo</b>	<b>Desde cuándo se computa</b>
<b>Inicio de Implementación</b>	<b>30 días hábiles administrativos</b>	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), lo que ocurra después.
<b>Inicio y término del Proceso de contactabilidad y plan comunicacional.</b>	<b>Hasta 45 días hábiles administrativos</b>	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
<b>Inicio y término del Proceso de pago de restituciones respecto de aquellos consumidores pertenecientes al denominado Subgrupo 2.</b>	<b>Hasta 15 días hábiles administrativos</b>	Desde que finaliza la etapa anterior hasta por el plazo de 2 meses contados desde el mismo hito.
<b>Transferencia bancaria a favor de la Fundación Hogar de Niñas Las Creches, previo haber informado a SERNAC sobre procedencia y monto.</b>	<b>Hasta 5 días hábiles administrativos</b>	Contados desde que la SDPVC entregue a los proveedores los datos bancarios correctos y suficientes para proceder a la transferencia bancaria.
<b>Entrega a la SDPVC del comprobante de transferencia bancaria a favor de la Fundación Hogar de Niñas Las Creches.</b>	<b>10 días hábiles administrativos</b>	Desde que finaliza el plazo de la actividad anterior.
<b>Entrega a la SDPVC del Informe de Auditoría Independiente.</b>	<b>3 meses</b>	Desde que el pronunciamiento judicial a que se refiere el Acápito VIII se encuentre firme o ejecutoriado.

Se hace presente que, en todo caso, los compromisos asumidos en virtud de la presente Modificación, deberán ejecutarse de manera oportuna y resguardando el cumplimiento de los plazos definidos en el presente instrumento.

### **VI. Principios y criterios que fundan la presente Modificación.**

Para los términos de la presente Modificación, se han tenido en vista y consideración, los siguientes principios generales:





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 1. La adecuada protección de los consumidores.

Tanto las actividades, como el mecanismo que se describe en los Acápites IV y siguientes de la presente Modificación aseguran debidamente la efectiva protección de los consumidores beneficiados por el Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229, varias veces mencionada, y en particular, esta Modificación se encuentra conforme con las normas de protección de los derechos de los consumidores.

Por una parte, se incorporan gestiones destinadas a agotar la distribución y pago individual de restituciones en pos de la indemnidad de los consumidores beneficiados y, por otra, se contempla un mecanismo alternativo de distribución para el caso que, aplicadas tales actividades, aún subsistan fondos sin restituir. Todo lo cual conlleva la distribución íntegra de los fondos comprometidos por parte de los proveedores **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, en el marco del Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°229.

### 2. Cumplimiento de los parámetros o supuestos de procedencia establecidos en la Circular interpretativa "Sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectación a los intereses colectivos y difusos".

- a) **Primacía de la reparación directa**<sup>11</sup>. *"La regla de la primacía de la reparación o indemnización directa implica que prevalecerá la distribución directa del resarcimiento de los daños a los afectados que sean posibles de determinar, relegando la utilización del cyprès a casos de afectaciones a los intereses difusos, en los cuales no es posible individualizar a los afectados".*
- b) **Proximidad**<sup>12</sup>. *"(...) se deberá atender al criterio de (SIC) en cuestión, privilegiando a aquellos que representen o tengan intereses que se aproximen razonablemente a los consumidores determinados y en todo caso respecto del interés que se intentó proteger con la interposición de la acción colectiva que dio origen al mecanismo de distribución, pudiendo complementarse a través del empleo de criterios de vulnerabilidad".*
- c) **No afectación del artículo 11 bis de la N° 19.496**<sup>13</sup>. *"Lo anterior significa que, en caso que se acuerde e implemente la doctrina propuesta en esta Circular para la distribución de las indemnizaciones por daño a intereses difusos, queda a salvo la posibilidad que se genere un remanente de fondos **no transferidos ni reclamados** los que deberán en todo caso y de acuerdo con las normas citadas, conformar el patrimonio del fondo concursable al que se refiere el artículo 11° Bis".*
- d) **Carácter excepcional y subsidiario**<sup>14</sup>. *"(...) de manera excepcional y bajo determinadas circunstancias puede utilizarse para los siguientes*

<sup>11</sup> Página 12 Resolución N° 759 de 2020 - Circular interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectación a los intereses colectivos y difusos.

<sup>12</sup> Página 12 Resolución N° 759 de 2020 - Circular interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectación a los intereses colectivos y difusos.

<sup>13</sup> Página 13 Resolución N° 759 de 2020 - Circular interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectación a los intereses colectivos y difusos.

<sup>14</sup> Página 13 Resolución N° 759 de 2020 - Circular interpretativa sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectación a los intereses colectivos y difusos.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*casos, si: En los hechos, existen dificultades que complejizan o hacen imposible el proceso de determinar e identificar a los consumidores beneficiarios dentro de un grupo colectivo.”. En la especie, el supuesto se cumple toda vez que se ha recurrido a este mecanismo de distribución luego del establecimiento e implementación de una nueva búsqueda de los beneficiados del Acuerdo primitivo estableciendo, para tales efectos y, como ya se ha comentado, una nueva actividad de carga de los proveedores destinada a la contactabilidad de los beneficiados del Acuerdo primitivo y, que se encontraban en el Subgrupo 2 indicado en el Acápite I del presente instrumento. La actividad de contactabilidad se describe detalladamente en el numeral IV precedente.*

### 3. Los términos de la Modificación no causan perjuicio ni a los consumidores ni a los administrados.

En resguardo de este principio general, se hace presente que los términos del Acuerdo primitivo han sido cumplidos conforme a las definiciones contenidas en el mismo y, únicamente con ocasión de las incidencias en la implementación del comentado Subgrupo 2 y, de manera excepcional y subsidiaria tal como se ha explicado en la letra d) del numeral anterior, se ha arribado a la convicción de la implementación de un mecanismo alternativo de distribución de los montos en dinero no reclamados por los consumidores. Adicionalmente, los proveedores deberán distribuir los mismos montos que en virtud del Acuerdo primitivo se encontraban comprometidos.

En dicho contexto y, a mayor abundamiento, se deja constancia que para la Modificación contenida en el presente instrumento, se dio cumplimiento a lo previsto en la parte final del artículo 54 N de la Ley N°19.496 el que establece: “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”. Como resultado de aquello, las sugerencias recepcionadas fueron debidamente procesadas y analizadas por el SERNAC y, en tal sentido, tenidas en consideración para el resultado final de la presente Modificación.

### 4. El respeto a la legalidad vigente.

Los términos contemplados en la presente Modificación dan cuenta del estricto apego a los principios fundantes de los Procedimientos Voluntarios Colectivos establecidos en el artículo 54 H de la ley N° 19.496 y en el artículo N°1 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021.

A mayor abundamiento, los términos de la presente Modificación serán sometidos a la aprobación del tribunal competente y se practicarán las correspondientes publicaciones legales, todo ello, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la citada norma legal.

En síntesis, la presente Modificación, ha tenido por fundamento cumplir con la finalidad y funciones propias del SERNAC, las que se encuentran especialmente consagradas, en lo que aquí incumbe, en el artículo 58 inciso primero y en las letras f) y g) de la citada disposición, todas de la Ley N° 19.496. Asimismo, se da cumplimiento a la efectiva gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos prevista en los artículos 54 H y siguientes del mismo cuerpo legal y en el Reglamento referido. Asimismo, se da cumplimiento a los supuestos





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

establecidos en la Circular interpretativa antes citada "*Sobre mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectación a los intereses colectivos y difusos*", para la aplicación -en este caso particular- de la doctrina denominada "*Cy-près*" o "*fluid recovery*" como mecanismo alternativo y excepcional para la distribución de indemnizaciones y reparaciones obtenidas en el marco de procedimientos voluntarios para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

### **VII. De la acreditación de la implementación de la Modificación del Acuerdo.**

Se deja constancia que todo lo señalado en el presente instrumento, especialmente, lo referido en los Acápites II, IV y V, formará parte de un Informe de Auditoría Externa independiente<sup>15</sup>, el que deberá entregarse dentro de un plazo que no supere **3 meses** desde que el pronunciamiento judicial a que se refiere el Acápite VIII se encuentre firme o ejecutoriado. Los términos de este informe deberán ser coordinados por los proveedores con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC.

En ese sentido y para todos los efectos, se hace presente que la empresa externa a cargo del proceso de auditoría corresponderá a alguna que esté registrada como tal ante la Comisión para el Mercado Financiero.

A mayor abundamiento, se deja constancia que, entre otros, todo aquello relativo a transferencias de montos de dinero regulados en el presente instrumento, también será contemplado e incluido en el informe de auditoría externa.

Asimismo, se hace presente que todo lo relacionado con aspectos de dicha auditoría deberá ser previamente coordinado con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC.

Por último, se deja constancia que aquello que diga relación con las medidas de cese de conducta comprometidas en el Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229, así como la forma de distribución allí convenida respecto de los Subgrupos 1 y 2, no se entenderán modificadas más allá de lo indicado por el presente instrumento.

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

El Servicio Nacional del Consumidor someterá los términos de la presente Modificación a la aprobación del juez de letras en lo civil correspondiente, para que produzca efecto *erga omnes*, de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el acuerdo tenga efecto *erga omnes*, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores comprendidos en la presente Modificación de Acuerdo 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 Virtual del Poder Judicial o al sistema que la reemplace.

---

<sup>15</sup> El informe de auditoría independiente referido, es sin perjuicio de aquel que se encuentra pendiente de entrega en virtud de la Resolución N° 229 de 2020.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **IX. De las publicaciones.**

El artículo 54 Q inciso 4° 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 que quede ejecutoriada la resolución judicial que apruebe el Acuerdo de Modificación contenido en la presente Resolución, se deberá publicar, a costa de los proveedores, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

### **X. De los fondos no distribuidos y del Remanente.**

**1.** Los fondos no distribuidos que resulten después de transcurridos los plazos y agotadas las actividades establecidas en la letra A del Acápito IV del presente instrumento, referidas a la ejecución de las acciones de contactabilidad y pago de restituciones directas correspondientes al Subgrupo 2 faltante de restitución, serán transferidos íntegramente a la **Fundación Hogar de Niñas Las Creches**, institución precedentemente individualizada, para los fines expuestos en el presente acto administrativo, conforme a los criterios establecidos en la Circular Interpretativa sobre *"Mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones, compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos o difusos"*, contenida en la Res. Exenta N° 759 de fecha 6 de noviembre de 2020 del SERNAC.

**2.** Con todo, se aplicará **subsidiariamente la regulación legal del remanente** conforme a lo dispuesto en el **inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496** en el improbable evento que, una vez efectuada la transferencia de fondos a la **Fundación Hogar de Niñas Las Creches** en la forma señalada en el presente instrumento, por cualquier motivo, aún subsistan saldos sin distribuir.

En tal caso, se procederá conforme a la norma contenida en el artículo 53 B, transcurridos 2 años desde la última actividad de distribución de fondos a la **Fundación Hogar de Niñas Las Creches**.

Todo lo anterior, será objeto de la auditoría externa comprometida y, de un único Informe Complementario de Remanente, conforme a las definiciones del Departamento de Investigación Económica del SERNAC. Dicho Informe Complementario deberá acreditar el monto de estos dineros, y procederá únicamente en el evento de aplicar lo prevenido en el primer párrafo de este numeral.

### **XI. De la publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que los proveedores se dispongan a realizar respecto de los términos de la Modificación contenido en la presente Resolución 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,





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo  
por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional 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 ha consentido en incluir expresamente en el presente instrumento, en el texto del mismo y de su extracto, los datos e información que contenidos en este mismo instrumento 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 de ser del caso, quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones que se hubieren dictado al efecto, **en la medida que dicha información, no sea la contenida expresamente 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 norma que resulte aplicable en la especie.

### **XII. Del incumplimiento del Acuerdo de Modificación.**

Se deja constancia que, en el evento de aprobarse judicialmente la presente Modificación al Acuerdo, el incumplimiento de los términos de éste constituye una infracción de la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma. Asimismo, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo contenido en esta Resolución.

### **XIII. De las Leyes Complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.**

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

### **XIV. De la orientación para los Consumidores.**

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores potencialmente beneficiados por el contenido del Acuerdo que consta en la presente Resolución, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

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 contenido en la presente Resolución y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, los proveedores quedarán disponibles para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación de los términos del Acuerdo contenido en la presente Resolución. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y los proveedores.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **XV. Otras consideraciones.**

1. Se deja constancia que en todo lo no previsto y modificado a lo largo de la presente modificación, se mantiene vigente y válido, produciendo todos sus efectos legales, el Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 229 de fecha 05 de marzo de 2020.**
2. A mayor abundamiento, se deja constancia que el único objetivo y espíritu que ha motivado la Modificación del Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 229, ha sido alcanzar la distribución total y efectiva de la totalidad de los montos de saldos pendientes de devolución comprometidos por los proveedores Lotus y Punto Ticket, en el marco del Acuerdo contenido en dicha resolución.
3. Se deja constancia que la implementación de la modificación contenida en el presente documento, quedará sujeta a la condición suspensiva de aprobación judicial, referida en el **numeral VIII** precedente.

### **RESUELVO:**

**1. MODIFÍQUESE** en los términos señalados, el Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA**, que consta en **Resolución Exenta N° 229 del 05 de marzo de 2020** de este origen.

**2. TÉNGASE PRESENTE** que, la modificación de los términos del Acuerdo contenido en **Resolución Exenta N° 229 del 05 de marzo de 2020**, para que produzca todos sus efectos, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

**3. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la modificación del Acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto de la misma, 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, y en sitio web de SERNAC.

**4. TÉNGASE PRESENTE** que, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el acuerdo produzca efecto *erga omnes*, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores comprendidos en la presente Modificación de Acuerdo 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 la apruebe, 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 la reemplace.

**5. TÉNGASE PRESENTE** que, el incumplimiento de los términos del Acuerdo y de su modificación constituye infracción a la Ley N° 19.496.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**6. TÉNGASE PRESENTE** que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de la modificación que por este acto se establece y/o su falta de aprobación.

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

**8. NOTIFÍQUESE** la presente resolución por correo electrónico a los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA**, adjuntándoles 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

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Gabinete
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación
- SD de PVC
- Oficina de Partes

