

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**MODIFICA PARCIALMENTE LOS  
TÉRMINOS DEL "ACUERDO" CONTENIDO  
EN RESOLUCIÓN EXENTA N° 645, DEL  
2022, DEL SERNAC, Y DISPONE EL  
DESTINO DE LOS FONDOS QUE INDICA,  
RESPECTO DEL PROCEDIMIENTO  
VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO  
POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 577, DEL  
2019.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L 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 aprueba 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° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

**CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme disponen los artículos 57 y siguientes del decreto con fuerza de Ley N° 3, del 2019, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (en adelante e indistintamente, la "**Ley N° 19.496**"), el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, "**SERNAC**" o "**Servicio**"), es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, dentro de sus funciones, de acuerdo con lo ordenado en los artículos 58, inciso 2° letra f), y 54 H de la Ley



Nº 19.496, corresponde al **SERNAC** velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**"), cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**3º.** Que, en tal sentido y según expresa el artículo 54 H de la Ley Nº 19.496, en relación al inciso 10º del artículo 58 del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del **SERNAC**, la que para estos efectos es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, conforme lo establecen las Resoluciones Exentas del SERNAC Nº 222 y Nº 357 de los meses de abril y mayo de 2023, respectivamente.

**4º.** Que, en lo que respecta a los hechos que motivan el presente acto administrativo, consta que mediante la **Resolución Exenta Nº 577 del 14 de agosto del año 2019**, el **SERNAC** aperturó un Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **Lotus Producciones SpA** y **Punto Ticket S.A.**, atendiendo las razones que en dicho acto administrativo se detallan.

**5º.** Que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, **Lotus Producciones SpA** informó al **SERNAC** que la razón social del proveedor que organizó el Festival Lollapalooza es "**Lotus Festival SpA**" (en adelante e indistintamente, "**Lotus**"), último quien, junto con darse por notificado de la **Resolución Exenta 577 de 2019**, aceptó participar en el procedimiento de referencia. Por su parte, **Punto Ticket S.A.**, luego de manifestar su voluntad de participar en el **PVC**, dió cuenta al **SERNAC** respecto de un cambio de su razón y naturaleza social, siendo este último "**Punto Ticket SpA**" (en adelante e indistintamente, "**Punto Ticket**").

**6º.** Que, a través de la **Resolución Exenta Nº 229 del 5 de marzo del año 2020**, se declaró el término favorable del **PVC** en referencia, integrándose en la misma, el Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y los proveedores **Lotus** y **Punto Ticket**.

**7º.** Que, conforme establece el artículo 54 Q de Ley Nº 19.496, mediante **sentencia de fecha 15 de abril de 2020**, dictada por el **16º Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, en causa ROL Nº V-75-2020**, se aprobó el **Acuerdo** alcanzado entre las partes. Seguidamente, en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4º de la citada disposición, se realizaron las respectivas publicaciones de su extracto, en el medio de circulación nacional *Cooperativa.cl* (con fecha 25 de junio de 2020), el Diario Oficial (con fecha 01 de julio de 2020) y en el sitio web del SERNAC.



8°. Que, por su parte, mediante la **Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022**, y con motivo de las razones que se indica en los **acápites I, II y III** de su **considerando 8°**, se modificó parcialmente **el Acuerdo** contenido en la **Resolución Exenta N° 229, de 2020**, estableciendo para tales efectos, y entre otros aspectos, lo siguiente:

- a. La incorporación de nuevas "*Actividades para la restitución individual directa a consumidores del denominado denominado Subgrupo 2*"<sup>1</sup>, consistentes en un **Proceso de contactabilidad**<sup>2</sup> y un **Proceso de pago**<sup>3</sup> respecto del denominado "*saldo promedio*"<sup>4</sup>, que, a la época de la dictación de la **Resolución Exenta N° 645, de 2022**, ascendía a la totalidad de CLP \$248.359.801 (doscientos cuarenta y ocho millones trescientos cincuenta y nueve mil ochocientos un pesos)<sup>5</sup>.
- b. La inclusión de un **mecanismo alternativo o indirecto de reparto**, conocido como **Cy-près** o **fluid recovery**<sup>6</sup> (en adelante e indistintamente, "**mecanismo de reparto Cy-près**"), respecto de los montos que no hubieran sido posible restituir a los consumidores del Subgrupo 2, luego de efectuados los referidos procesos de contactabilidad y pago<sup>7</sup>.
- c. La determinación de que los fondos que fuesen objeto del **mecanismo de reparto Cy-près**, serían transferidos al **Hogar de Niñas Las Creches**<sup>8</sup>, bajo la **condición** de ser utilizados **única y exclusivamente**

<sup>1</sup> La Resolución Exenta N° 229 de 2020 en sus páginas 6 y 7 define a los Subgrupos beneficiados por el Acuerdo.

<sup>2</sup> En tal sentido, la letra A.2. del acápite IV del considerando 8° de la Resolución Exenta N° 645 de 2022.

<sup>3</sup> En tal sentido, la letra A.3 del acápite IV del considerando 8° de la Resolución Exenta N° 645 de 2022.

<sup>4</sup> De acuerdo a la Resolución Exenta 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 (...)".

<sup>5</sup> En tal sentido, los acápites II y III, y la letra A del acápite IV del considerando 8° de la Resolución Exenta N° 645 de 2022.

<sup>6</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.

<sup>7</sup> En tal sentido, el acápite III y la letra B del acápite IV del considerando 8° de la Resolución Exenta N° 645 de 2022.

<sup>8</sup> Denominación correspondiente a la *Corporación Hogar de Niñas Las Creches*, de RUT N° 70.021.750-7.



para **contribuir al financiamiento** del denominado "**Proyecto de Infraestructura Hogar Modelo**"<sup>9</sup>.

- d. La aplicación subsidiaria de la regulación legal del remanente, conforme con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496, en el evento que, efectuada la transferencia de fondos al **Hogar de Niñas Las Creches** en la forma señalada en el citado instrumento, por cualquier motivo, aún subsistan saldos sin distribuir<sup>10</sup>. Al respecto, cabe hacer presente que la **Resolución N° 229 de 2020**, que contiene el Acuerdo de origen, dió cuenta de la aplicación de la citada disposición para el caso de existir, por cualquier causa, **saldo de dinero no restituidos a los consumidores** (en tal sentido cuando establece que, "(...) se le dará el destino que se indica en el artículo 53 B de la Ley N° 19.496 (...) "<sup>11</sup>).

9°. Que, seguidamente y conforme establece el artículo 54 Q de Ley N° 19.496, mediante **sentencia de 20 de febrero de 2023** dictada por el **16° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, en la misma causa ROL N° V-75-2020**, se aprobó la modificación del Acuerdo contenida en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**, concediéndole efecto *erga omnes*. Así, en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° de la citada disposición, se realizaron las publicaciones de su extracto en el medio de circulación nacional *El Mostrador* (con fecha 19 de abril de 2023), el Diario Oficial (con fecha 21 de abril de 2023) y en el sitio web del **SERNAC** (con fecha 21 de abril de 2023).

10°. Que, en julio de 2023, conforme con lo dispuesto en el **acápito V** de la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**, que establece "*Plazos para las actividades de implementación de la Modificación contenida en la presente Resolución*", y en razón de los antecedentes que obran en poder de este organismo público, en particular, el informe de la empresa de auditoría externa ("KPMG"), entregado por los proveedores al **SERNAC** durante la implementación de los compromisos acordados, se verificó el término del plazo establecido para que los proveedores dieran cumplimiento a los procesos de contactabilidad y pago de los consumidores del Acuerdo.

11°. Que, en lo sucesivo, el 27 de diciembre de 2023, el **Hogar de Niñas Las Creches** comunicó al **SERNAC** sobre una serie de nuevos **antecedentes** y **circunstancias** relacionadas con el "**Proyecto de infraestructura Hogar Modelo**", destacando entre ellos:

1. Que, según consta en escritura pública de fecha 18 de diciembre de 1984 del Notario Público Don Mario Ferrer Cornejo, anotada en el repertorio con el N°2043 y escritura privada de fecha 22 de enero de 2019, el inmueble en donde se proyectó efectuar el citado proyecto (en donde, además, se encuentra ubicada la actual residencia del Hogar), es

<sup>9</sup> En tal sentido, las letras B.3. y B.4. del acápito IV y el acápito X del considerando 8° de la Resolución Exenta N° 645 de 2022.

<sup>10</sup> En tal sentido, el acápito X del considerando 8° de la Resolución Exenta N° 645 de 2022.

<sup>11</sup> En tal sentido, letra C del acápito III.



de **propiedad** de la **Municipalidad de La Reina** y se encuentra en **comodato** en favor del **Hogar de Niñas Las Creches** hasta el 20 de marzo de 2044.

2. Que, el **destino del suelo del inmueble** corresponde al de "área verde", por lo que sólo se permite la construcción de establecimientos educacionales o infraestructuras deportivas.
3. Que, por su parte, a fines de diciembre de 2023, la **Dirección de Obras Municipales de la Municipalidad de La Reina** se negó a conceder los permisos de edificación necesarios para la realización y ejecución del "**Proyecto de infraestructura Hogar Modelo**", en atención a que el Plano Regulador en cuestión no permitiría ninguna construcción de ese tipo en los terrenos municipales.
4. Que, finalmente y en razón de lo expuesto, la Corporación solicitó cambiar el destino de los fondos sujetos al **mecanismo de reparto Cy-près**, a fin de contribuir a un nuevo proyecto relacionado con la reparación de la residencia del Hogar, postergando con ello la realización y ejecución del "**Proyecto de Infraestructura Hogar Modelo**" en los términos comprometidos y establecidos en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**.

**12°.** Que, en tal contexto y una vez constatada la existencia de montos que no pudieron ser restituidos a los consumidores en los términos referidos en **considerando 8°**, el **SERNAC**, por medio del **Oficio Ordinario N° 2818 del 25 de febrero de 2025**, requirió al **Hogar de Niñas las Creches** informar en el plazo de 10 días sobre los permisos, aprobaciones o autorizaciones dispuestos en la normativa legal y reglamentaria vigentes para la ejecución y realización del denominado "**Proyecto de Infraestructura Hogar Modelo**". Lo anterior, con el propósito de verificar el cumplimiento de las condiciones dispuestas en los **apartados B.3. y B.4. del acápite IV** y el **acápite X** del referido acto administrativo, para que los montos que no pudieron ser restituidos a los consumidores tuvieran por destino final la transferencia bancaria a nombre del **Hogar de Niñas las Creches**.

**13°.** Que, en respuesta al **Oficio Ordinario N° 2818 de 2025**, mediante correo electrónico de fecha **27 de febrero de 2025**, el **Hogar de Niñas Las Creches** informó al SERNAC, en lo que para este acto administrativo incumbe, lo siguiente:

- Que, no habría conseguido los permisos, aprobación y/o autorizaciones en la Dirección de Obras Municipales de La Reina para la ejecución y construcción del "**Proyecto de Infraestructura Hogar Modelo**". Ello, en el contexto del requerimiento realizado por el SERNAC para efectos de ser viable la transferencia de fondos en conformidad a la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**.



- Que, se estaría trabajando con distintas reparticiones públicas a objeto de poder obtener los permisos que le permitiría la ejecución del proyecto "**Proyecto de Infraestructura Hogar Modelo**" en los términos que fueron considerados en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**.
- Que, "(...) *En caso de no poder obtener los permisos requeridos (...)*", a partir de marzo del presente año se comenzaría con trabajos de reparación.

**14°.** Que, en virtud de la información citada precedentemente, y que obra en poder del **SERNAC** en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, consta que el **Hogar de Niñas Las Creches**, carece de los permisos y autorizaciones legales y reglamentarias necesarias para la realización del "**Proyecto de infraestructura Hogar Modelo**" y que por lo tanto, éste no puede materializarse, ni ser ejecutado en los términos establecidos en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**. Lo anterior, da cuenta de que los referidos fondos no restituidos a los consumidores del Subgrupo 2 (tras los procesos de contactabilidad y pago establecido en el Acuerdo) no podrían utilizarse para contribuir al financiamiento del "**Proyecto de infraestructura Hogar Modelo**", razón por la cual no resulta viable ni posible la aplicación del **mecanismo de reparto Cy-près** en los términos establecidos en la citada **Resolución N° 645 de 2022**.

Es del caso considerar que la presente inviabilidad y/o impedimento responde y se sustenta en el **carácter esencial** que tuvo el "**Proyecto de infraestructura Hogar Modelo**" y su necesidad de financiamiento, para considerar la incorporación del **mecanismo de reparto Cy-près** en el Acuerdo arribado a su respecto en el **PVC** en referencia, y por tanto, para la designación del **Hogar de Niñas Las Creches** como potencial beneficiario de los fondos que hubieren podido ser objeto del mismo, según queda a la vista en la **letra B.2 del acápite IV del considerando 8°** de la **Resolución Exenta N° 645, de 2022**.

**15°.** Que, con todo, cabe tener presente que la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**, no estableció explícitamente el destino que debieran seguir los fondos que hubieren podido ser objeto del citado **mecanismo de reparto Cy-près**, para el de haberse constatado un impedimento para hacerlo efectivo. Es así que, conforme a las circunstancias aludidas precedentemente, y a fin de asignar los remanentes respectivos resultantes del **PVC** en referencia, se recurre al remedio legal que establece nuestra legislación para el caso de remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores, consagrado en el artículo 53 B de la Ley N° 19.496 y que, dicho sea de paso, fue el que contempló también, el Acuerdo de origen del Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión, cuyo contenido se encuentra en la **Resolución N° 229 del 5 de marzo de 2020**<sup>12</sup>.

**16°.** Que, en consideración a lo expuesto en los considerandos precedentes, y luego de transcurrido el periodo de 2 años

<sup>12</sup> En tal sentido, letra C del acápite III.



contados desde el vencimiento del plazo dispuesto para la ejecución del proceso de contactabilidad y pago<sup>13</sup>, establecido en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**, para efectos de restituir directa e individualmente a los consumidores del **Subgrupo 2**, se ha constatado la necesidad de establecer el destino del “**remanente**” existente, el que, en el caso en referencia, se encuentra constituido por los montos que no fue posible restituir a los consumidores del **Subgrupo 2**. A la fecha del presente instrumento, la cantidad de dinero asociada al citado “**remanente**” corresponde al monto total y único de \$275.374.758 (doscientos setenta y cinco millones trescientos setenta y cuatro mil setecientos cincuenta y ocho pesos).

**17°.** Que, por lo tanto, atendidas las razones y circunstancias dispuestas en los considerandos precedentes, el **SERNAC** y los proveedores **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, han estimado necesario modificar los términos del Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**, a fin de establecer, en conformidad a lo dispuesto en el inciso final del artículo 54 P y el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496, el destino de los montos que no hayan sido posible restituir individual y directamente a los consumidores del denominado **Subgrupo 2** -luego de transcurrido el periodo de 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto para la ejecución del proceso de contactabilidad y pago establecido en la mencionada **Resolución Exenta N° 645 de 2022**-. En tal sentido, los términos de la modificación en referencia, se expresarán en lo resolutivo del presente acto administrativo.

**18°.** Que, considerando lo dispuesto en el artículo 54 P, en especial, en su inciso final, en el inciso final del artículo 53 B y en el artículo 11 bis, todos de la Ley N° 19.496,

**RESUELVO:**

**1. TÉNGANSE PRESENTE**, los términos del Acuerdo contenido en el presente acto administrativo que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en el mismo, se ha alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y los proveedores **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA**, los que se transcriben a continuación:

**ACUERDO PARA MODIFICACIÓN PARCIAL DE LOS TÉRMINOS DEL  
“ACUERDO” CONTENIDO EN RESOLUCIÓN EXENTA N° 645 DEL 25  
DE JULIO DE 2022, DEL SERNAC**

**I. 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:

<sup>13</sup> Se hace presente que un informe de auditoría externa confeccionado por la empresa KPMG, dió cuenta que el vencimiento de dicho plazo ocurrió el **13 de julio de 2023**.



**1. Los términos de la modificación del Acuerdo no causen perjuicio a los consumidores y particulares**

En resguardo de este principio general, se hace presente que los términos del Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022**, del SERNAC, han sido cumplidos conforme a las definiciones contenidas en la misma, y que únicamente, con ocasión de lo comunicado al **SERNAC** por **El Hogar de Niñas Las Creches**, mediante sus presentaciones de fechas **27 de diciembre de 2023 y 27 de febrero de 2025**, que dan cuenta del impedimento para cumplir con el destino de los fondos objeto del mecanismo alternativo o indirecto de distribución denominado **Cy-près** o **fluid recovery**, esto es, contribuir al financiamiento del "**Proyecto de infraestructura Hogar Modelo**" en los términos dispuestos en la citada Resolución Exenta, es que, luego de transcurrido el periodo de 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto para la ejecución del proceso de contactabilidad y pago<sup>14</sup> conforme a lo establecido en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022** para efectos de restituir directa e individualmente a los consumidores del **Subgrupo 2**, se ha constatado la necesidad de establecer el destino del "**remanente**" existente, el que, se encuentra constituido por los montos que no fue posible restituir a los consumidores del **Subgrupo 2**.

Se hace presente, que la cantidad de dinero no transferida ni reclamada por los consumidores del **Subgrupo 2**, conforme a lo establecido en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**, a la fecha del presente instrumento, corresponde al monto total y único de \$275.374.758 (doscientos setenta y cinco millones trescientos setenta y cuatro mil setecientos cincuenta y ocho pesos). Dicha cantidad y la respectiva base de cálculo utilizada para su determinación, será objeto de una auditoría externa en los términos del **acápite IV** del presente instrumento y conforme a lo que se reguló a su respecto, en la **Resolución Exenta N° 229 de 2020** y en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**.

Para los efectos señalados en el párrafo anterior, se ha tenido en consideración lo dispuesto en el inciso final del artículo 54 P que dispone: "(...) *Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B (...)*" y en el inciso final del artículo 53 B que dispone: "(...) *Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. 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 cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.(...)*".

**2. El respeto a la legalidad vigente**

<sup>14</sup> Se hace presente que un informe de auditoría externa confeccionado por la empresa KPMG, dió cuenta que el vencimiento de dicho plazo ocurrió el **13 de julio de 2023**.



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, aprobado por el Decreto N° 56 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021.

En síntesis, la presente modificación se ha fundado en las normas consagradas, en lo que aquí incumbe, en el artículo 54 P inciso final y 53 B de la Ley N° 19.496. Asimismo, se da cumplimiento a la efectiva gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos en conformidad a lo previsto en los artículos 54 H y siguientes del mismo cuerpo legal.

## **II. De la modificación de la Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022, del SERNAC**

En conformidad a lo consagrado en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, particularmente, por una parte, en el inciso final del artículo 54 P que dispone: "(...) *Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B (...)*"; y por otra, en el inciso final del artículo 53 B que establece: "(...) *Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. 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 cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.(...)*"; es que, la modificación de la **Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022**, dice relación con **el destino de los fondos no transferidos ni reclamados por los consumidores**, es decir, con **"el remanente"**, en los términos que a continuación se indican. A saber:

### **A. Del Remanente**

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

En tal sentido, durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de los montos establecidos para **los consumidores del subgrupo 2 de conformidad a lo establecido en la Resolución Exenta N° 645 de 2022**, los proveedores han debido mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por dichos consumidores y asimismo, haberlas tenido a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asistía a percibir las respectivas sumas de dinero que fueron establecidas en virtud de la mencionada Resolución ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.



Vencido el plazo de 2 años para la formación del remanente<sup>15</sup>, el proveedor remitirá al **SERNAC**, el “**informe final de remanente**” en los términos dispuestos en el **literal B** siguiente el que, en todo caso, entregará información respecto de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el 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, ambos 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 cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis”.*

En consecuencia, las cantidades que son susceptibles de configurar remanente son las siguientes:

- Las sumas representativas de dinero que no hayan sido transferidas ni reclamadas por **los consumidores del subgrupo 2 de conformidad a lo establecido en la Resolución N° 645 de 2022**.

En efecto, los números y cantidades definitivas en relación al remanente serán determinados y verificados conforme al **literal B** siguiente.

## **B. De la acreditación del monto del Remanente**

### **1. Informe final del remanente**

Los proveedores harán entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter **externo**, elaborado por una empresa auditora externa seleccionada por aquellos entre las que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero, en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente.

Con tal propósito, el referido informe deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

- i. El monto total correspondiente a la sumas de dinero no transferidas ni reclamadas por los consumidores pertenecientes al subgrupo 2, luego del referido plazo de dos años establecidos

<sup>15</sup> En tal sentido, el plazo de los 2 años comenzó a computarse desde el vencimiento del plazo que se dispuso para la ejecución de las actividades de contactabilidad y restitución individual directa a los consumidores del Subgrupo 2 las cuales fueron descritas en el **Acápite IV, letras A.1, A.2. y A.3. de la Resolución N° 645 de 2022**.



para la formación del remanente según lo dispuesto en el artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

- ii. El universo de consumidores que representa el dato de la letra i. precedente.

Con todo, los proveedores deberán coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC**, los términos específicos que debe contemplar el respectivo informe.

2. De la acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496

Los proveedores **Lotus** y/o **Punto Ticket** deberán remitir al **SERNAC**, el comprobante que de cuenta de la realización del depósito o transferencia bancaria de fondos a que se refiere el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496. Dicho plazo, se computará desde que el **SERNAC** les envíe, a través de correo electrónico, la información que da cuenta de la revisión, sin observaciones, respecto del informe final de remanente a que se refiere el **numeral 1 anterior**, y comunique a los proveedores, los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos.

C. Plazos asociados a la actividades establecidas en el presente instrumento

| Actividad de verificación del Acuerdo                                                                           | Plazo   | Desde cuándo se computa                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrega del Informe final del remanente.                                                                        | 30 días | Contado desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que se pronuncia del presente Acuerdo de modificación, se encuentra ejecutoriada.                                                                  |
| Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a <b>SERNAC</b> (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496). | 5 días  | Contado desde la fecha del correo electrónico del <b>SERNAC</b> que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del <b>Informe final de remanente</b> bien, contados desde la fecha que podrá indicar el <b>SERNAC</b> conjuntamente o luego de dicha oportunidad. |



|                                                                                                                                 |        |                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------|
| Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario del remanente a <b>SERNAC</b> (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496). | 5 días | Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------|

**D. Otras consideraciones**

- a. 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 contenido del Acuerdo establecido en la **Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022 y en la Resolución Exenta N° 229 del 05 de marzo de 2020.**
- b. Asimismo, se deja constancia que el único objetivo y espíritu que ha motivado la dictación de la presente Resolución Exenta, ha sido dar cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 54 P inciso final, 53 B inciso final y 11 bis de la Ley N° 19.496, en miras de las circunstancias descritas en los considerandos precedentes de este acto administrativo.
- c. Los plazos señalados en el presente instrumento serán de **días corridos**.

En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades establecidas en el presente instrumento, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

**E. De las publicaciones**

Dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente, que dé cuenta que la resolución judicial que se pronuncia sobre la modificación del Acuerdo, se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **Lotus** y/o **Punto Ticket**, 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.

**F. Del incumplimiento de la modificación del Acuerdo**

El incumplimiento de los términos del Acuerdo de modificación contenidos en el presente instrumento constituyen una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

**G. De la publicidad**



La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que los proveedores se dispongan a realizar respecto de la modificación del Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del **SERNAC**, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.

#### **H. Las leyes complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628. De la reserva de acciones del SERNAC**

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 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, información y antecedentes que quedan resguardados conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido expresamente en incluir en el presente Acuerdo o bien, lo fundamentan y/o justifican o se encuentran íntimamente relacionada/s con la identificación y expresión del universo y/o con los montos y cifras del mismo o bien, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Asimismo, aquella información o antecedentes agregados al PVC que han servido de base para los efectos del artículo 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496 o para su implementación. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este acápite.

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

Se deja constancia que el **SERNAC**, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a los consumidores a través de 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**, comunicará a los consumidores, a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que tomen conocimiento de los términos del Acuerdo.

Por último, 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 del presente Acuerdo



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

**2. TÉNGASE POR MODIFICADA,** la **Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022**, del SERNAC, en los términos expuestos en el **Resuelvo N° 1** precedente de este acto administrativo.

**3. PUBLÍQUESE,** dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, 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.

**4. PUBLÍQUESE,** dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, 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.

**5. TÉNGASE PRESENTE,** que el incumplimiento de los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento constituyen una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el inciso 6° del artículo 54 Q.

**6. TÉNGASE PRESENTE,** que el **SERNAC**, en este acto, hace plena reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo contenido en el presente acto administrativo 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**, adjuntando, copia íntegra de la misma.

**9. NOTIFÍQUESE,** la presente resolución a la **CORPORACIÓN HOGAR DE NIÑAS LAS CRECHES, RUT N° 70.021.750-7**, con domicilio en **AV. ALCALDE FERNANDO CASTILLO VELASCO 11401, LA REINA, REGIÓN METROPOLITANA**, representada legalmente por don **PABLO VALENZUELA LÓPEZ**, con domicilio en calle **NORUEGA N° 6620, DEPARTAMENTO N° 141, COMUNA DE LAS CONDES, REGIÓN METROPOLITANA**, de modo personal por medio de un



funcionario del SERNAC, quien dejará copia íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del interesado, dejando constancia de tal hecho.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**MILO ROJAS BONILLA  
SUBDIRECTOR  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

MRB/CNA/CTU

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico).
- Corporación Hogar de Niñas Las Creches (notificación personal).
- Dirección Nacional.
- Gabinete.
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PGKWOA-242>