

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



**Juzgado:** 3° Juzgado Civil de Santiago  
**Rol:** C-4269-2017  
**Cuaderno:** Principal  
**Procedimiento:** Especial para la Defensa del Interés Colectivo o Difuso de la Ley 19.496.  
**Caratulado:** Servicio Nacional del Consumidor con Sodimac S.A. y Republic Parking System Chile S.A.

**SOLICITA APROBACIÓN DE ACUERDO CONCILIATORIO**

**S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO (3°)**

**LUCAS DEL VILLAR MONTT**, en representación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en su calidad de Director Nacional del mencionado Servicio, **JAIME LORENZINI BARRÍA**, en calidad de abogado con poder suficiente en representación judicial de SODIMAC S.A., **VÍCTOR JAVIER MARTINEZ RIVAS**, gerente general de REPUBLIC PARKING SYSTEM CHILE S.A., asistido por su abogado don **JUAN SEBASTIÁN REYES PEREZ**, en adelante, indistintamente "REPUBLIC PARKING", en autos Rol N° C-4269-2017, caratulados "**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON SODIMAC S.A.** por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, también LPC o Ley N° 19.496), a SS., respetuosamente decimos:

Que en atención al estado procesal de la presente causa y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 8 y siguientes, y 53 B de la LPC,



venimos en someter a vuestra aprobación el presente Acuerdo Conciliatorio, el que tiene por finalidad establecer un acuerdo general en favor de los consumidores en relación con los hechos descritos en la demanda de autos, según lo que a continuación se detalla.

## **I. Términos del presente Acuerdo Conciliatorio.**

### **i. COMPENSACIÓN VÍA LIBERACION DE TARIFAS EN EL LOCAL DE ESTACIONAMIENTO DE HOMECENTER LAS CONDES.**

1. El total cobrado a los clientes que se estacionaron en el período comprendido entre el 15 y 24 de febrero de 2017, con ocasión de lo expuesto en la demanda de autos, equivale a \$1.623.700. En consecuencia, la compensación en favor de los consumidores, en la modalidad de liberación de tarifas (punto N° 3 siguiente), se circunscribe a lo que corresponda como cobro de estacionamientos en la aplicación de las tarifas informadas al público, actualizando el valor al día de hoy, de acuerdo al reajuste por variación del IPC, a saber es: **\$1.673.300<sup>1</sup>**. **De esta forma, el monto a compensar ha sido reajustado de conformidad con lo establecido en el art. 27 de la Ley de Protección al Consumidor.**
2. Los días sábados y domingo del período antes mencionado, es decir de febrero de 2017, promediaron un cobro de \$484.850, cuyo valor reajustado sería **\$499.661<sup>2</sup>**. Por tanto, el valor a compensar, de \$1.673.300 correspondería a **3,3 días de liberación de tarifas, y las**

<sup>1</sup> Calculado en base al IPC acumulado del período febrero 2017 a mayo 2018, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas.

<sup>2</sup> Calculado de la misma forma recién citada.



**empresas comprometen como solución la liberación por 4 (cuatro) días en el estacionamientos del respectivo local, por lo que el monto final a compensar es de \$ 1.998.664.**

3. En consecuencia y en coordinación con el nuevo administrador del estacionamiento, la propuesta de solución consiste en liberar las tarifas de los estacionamientos del local Homecenter ubicado en Av. Las Condes N°11.049, durante cuatro (4) días (en horario de funcionamiento) para compensar los eventuales daños a los clientes por supuesto error en la información de precios del tarifado entregada al público entre los días 15 y 24 de febrero de 2017 y además procurar mitigar cualquiera compensación que proceda por otros daños, no contemplados, de los consumidores.
4. La liberación de tarifas de los estacionamientos del local Homecenter ubicado en Av. Las Condes N°11.049, será durante cuatro (4) días (en horario de funcionamiento), estos días serán dos fines de semana, el primer fin de semana serán los días 4 y 5 de agosto de 2018, el segundo fin de semana serán los días 11 y 12 de agosto de 2018, con estos se cumplen los 4 días.

**ii. COMPENSACIÓN DIRECTA POR LA APLICACIÓN DEL  
TARIFADO INFORMADO AL PUBLICO.**

Que sin perjuicio de la solución general adoptada consistente en la liberación de tarifas del estacionamiento referido, por 4 días, que tiene como propósito esencial compensar adecuadamente a los consumidores afectados por el error de información básica comercial, respecto de aquellos consumidores que desearan cobrar en dinero el monto cobrado, y

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



a instancias de SERNAC, REPUBLIC PARKING y SODIMAC S.A. han acordado que entregarán a los consumidores que hubieren utilizado el estacionamiento del local Homecenter ubicado en Avenida Las Condes N° 11.049 entre los días 15 y 24 de febrero de 2017, una compensación de \$206 (que corresponde a \$200 reajustados para dar cumplimiento al artículo 27 de la LPC).

Para los efectos de proceder con esta solución complementaria a la liberación de tarifas, el procedimiento aplicable para aquellos consumidores que deseen optar por esta forma de compensación será el siguiente:

(1) Durante los 90 días corridos siguientes a la última publicación del extracto del presente acuerdo, los clientes que hubieren concurrido a dicho estacionamiento deben acudir al local Homecenter ubicado en Avenida Las Condes N° 11.049, con la respectiva boleta de pago que acredite que utilizaron el estacionamiento del local antes individualizado entre los días 15 y 24 de febrero de 2017.

(2) Cada consumidor deberá entregar la boleta de pago y registrarse en una nómina que se llevará al efecto por personal de SODIMAC S.A., indicando su nombre completo, su cédula de identidad y datos de cuenta bancaria a la cual desea que se efectúe el pago de la compensación adicional.

(3) Tras la revisión de la boleta de pago presentado por cada consumidor, el pago se efectuará dentro de un plazo no superior a 5 días hábiles a través de transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



que indique cada interesado. El resultado de la citada revisión será comunicado al consumidor mediante envío de correo electrónico.

## II. Criterios complementarios del Acuerdo Conciliatorio propuesto.

### 1. Costo del reclamo.

SODIMAC S.A. y REPUBLIC PARKING confirman que el valor ofrecido por costo de reclamo será de 0,15 UTM (cero coma quince Unidades Tributarias Mensuales), al valor de la UTM del día que se apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio respecto aquellos consumidores que hayan presentado reclamos formales ante SERNAC o a través de los canales de atención al cliente dispuestos por SODIMAC S.A. o REPUBLIC PARKING por cobros efectuados entre las fechas en que se produjo el cobro de tarifas por error en la entrega de información comercial básica, y que digan relación con la tarifa aplicada al servicio de estacionamiento por tramos no vencidos y/o con la falta de claridad en la información del tarifado respecto del local de la empresa, respecto de la información tarifaria en el plazo desde el 15 de febrero del 2017 al 24 de febrero del 2017, ambos días inclusive.

### 2. Universalidad.

El Presente Acuerdo Conciliatorio considera a todo el universo de clientes que se encuentren en la situación de haber ingresado al estacionamiento y a los que supuestamente se le aplicó un tramo de la tarifa distinta de aquella informada al público en el recinto respectivo entre los días 15 de febrero de 2017 y 24 de febrero de 2017.

## III. De la Conciliación.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



Por expresa disposición del artículo 52 inciso 10 de la LPC, la conciliación tendrá el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales y procesales pertinentes, en especial, para los establecidos en el artículo 54 del mismo cuerpo legal. En mérito de lo expuesto, resultan aplicables también, lo dispuesto en los artículos 54 A, 54 B, 54 C, 54 D y 54 E de la LPC.

#### **IV. Responsabilidad infraccional.**

Tanto Sodimac S.A. como Republic Parking System Chile S.A., sólo con el fin de poner término al litigio entre las partes, acceden someter a la decisión del Tribunal de Justicia la aplicación de una eventual multa para cada empresa por infracción a la Ley N° 19.496, por los hechos aludidos en la demanda.

#### **V. Costas.**

Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido ni costas personales ni procesales en la presente causa, ni tampoco con ocasión del presente Acuerdo Conciliatorio.

#### **VI. Reserva de Derechos.**

La presente propuesta de Acuerdo Conciliatorio beneficia a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D y 54 E de la LPC. Para lo anterior, es necesario que SS. apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio, conforme lo

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



dispone el artículo 52 inciso 10, 53 B y 54 de la LPC y ordene las publicaciones de rigor.

### **VII. Reserva de Acciones.**

SERNAC y las empresas demandadas acuerdan resolver de la manera expuesta en el presente documento el conflicto jurídico de autos, otorgándose mutuo, total y completo finiquito sólo respecto de los hechos que dieron lugar a la acción deducida en estos autos, y sin perjuicio de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo Conciliatorio.

### **VIII. Certificación de Cumplimiento.**

El cumplimiento de las medidas de reparación que le corresponda asumir a SODIMAC S.A. y REPUBLIC PARKING serán certificadas a través de la labor de un auditor externo que certifique el cumplimiento de las medidas comprometidas en el acuerdo definitivo.

SODIMAC S.A. y REPUBLIC PARKING se obligan a acreditar el cumplimiento de sus compromisos contenidos en el presente Acuerdo Conciliatorio, mediante auditoría realizada por una empresa de Auditoría Externa que se encuentre en el registro de auditores externos de la Superintendencia de Valores y Seguros.

La referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del Acuerdo Conciliatorio, contemplando un cuadro resumen con la siguiente información: entidad auditora, fecha de la auditoría, universo de consumidores y reclamos tomados como muestra,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



porcentaje de consumidores y reclamos que representa la muestra, nivel de confianza de la muestra y universo total de consumidores alcanzados por la solución.

Sin perjuicio de lo anterior, SODIMAC S.A. y REPUBLIC PARKING deberá coordinar previamente con el Departamento de Estudios e Inteligencia de SERNAC los términos del referido informe de auditoría.

La auditoría deberá ser puesta a disposición de **SERNAC** dentro de los **120 días corridos** siguientes al vencimiento del plazo de los 90 días de pago de la compensación directa según el punto I. ii. del presente Acuerdo Conciliatorio.

### **IX. Publicación.**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 10, 53 C y 54 de la Ley N° 19.496, las demandadas harán 2 (dos) publicaciones, la primera de ellas será dentro de los 15 días corridos siguientes a que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio, en el siguiente diario electrónico, El Mostrador. Las publicaciones tendrán un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas, cuyos aspectos prácticos eran definidos entre las partes.

### **X. Publicidad.**

La comunicación por medios masivos que SODIMAC S.A. o REPUBLIC PARKING dispongan realizar respecto del presente Acuerdo Conciliatorio, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía de SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo



mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

### **XI. Leyes complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.**

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos a este Acuerdo Conciliatorio, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

### **XII. Cómputo de los plazos del Acuerdo Conciliatorio.**

Los plazos señalados en el presente Acuerdo Conciliatorio serán corridos y comenzarán a computarse una vez que **quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio.**

### **XIII. Orientación para los consumidores.**

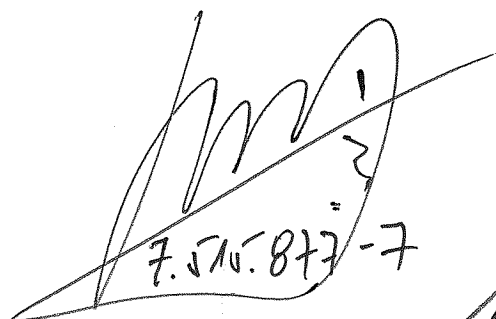
El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo Conciliatorio, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

**Servicio Nacional  
del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**POR TANTO**, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 52 inciso 8 y siguientes, 53 letra B, 54, 54 A y 54 C de la Ley N°19.496 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes,

**A SS. SOLICITAMOS:** Se sirva tener por presentado este Acuerdo Conciliatorio, aprobarlo dentro de sus facultades legales, por no ser contrario a derecho ni arbitrariamente discriminatorio y otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada, decretar de conformidad con lo expuesto precedentemente, la procedencia de todo pago de las multas que correspondieren en derecho, conforme lo disponen los artículos 52 inciso 10, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPC.

  
7.515.877-7







AUTORIZO LA FIRMA DE DON VICTOR JAVIER MARTINEZ RIVAS C.I.7.515.877-7, en representación de REPUBLIC PARKING SYSTEM CHILE S.A.- SANTIAGO 20 DE JUNIO DEL 2018. \_MRT

