

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL
TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y
COMERCIAL ECCSA S.A., CONFORME A
RESOLUCIÓN EXENTA N° 546 DEL 04 DE
AGOSTO DEL 2020.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 55

SANTIAGO, 02 DE FEBRERO 2021

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; 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 **04 de agosto del año 2020**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **COMERCIAL ECCSA S.A.**, en adelante también, **"RIPLEY" o "el proveedor" o "la empresa"**, por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.

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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha **19 de agosto del 2020**, el **SERNAC** con **COMERCIAL ECCSA S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, acreditando tener facultades para transigir, adecuadamente.

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta **N° 760, del 09 de noviembre del 2020**, prorrogó a solicitud del proveedor, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "**negociación avanzada**".

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando **8°** a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **COMERCIAL ECCSA S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a los consumidores que, conforme a la **Resolución Exenta N°546, de fecha 04 de agosto del 2020**, se habrían visto afectados, por determinados incumplimientos, en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta, de productos de diversas categorías, adquiridos a través del sitio web o plataforma de venta online (incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles) del proveedor **Comercial Eccsa S.A.**, en adelante también, "**Ripley**".

Los incumplimientos que el presente Acuerdo considerará, para los efectos de la solución, se refieren a los siguientes: **a)** retardo en la entrega; **b)** cancelación de compras; y **c)** incumplimientos relativos a Gift Card que fueron entregadas por Ripley a determinados consumidores que se vieron afectados por las situaciones indicadas en las letras a) y b) precedentes.

Las transacciones de los consumidores, a las que alcanzará el presente Acuerdo, considera los incumplimientos citados precedentemente y que, hubieren ocurrido entre el **18 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020, ambas fechas inclusive.**



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 del Acuerdo que da cuenta la presente resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*".

Al respecto:

Con el objetivo de acreditar el cese de la conducta, **Ripley, dará cuenta de las medidas y protocolos que a continuación se señalan, vinculadas/os** con haber adoptado diversas acciones destinadas a mejorar su operación relativa al despacho y servicio de post venta, de manera tal, de poder acreditar el cese de conducta que habría afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, relacionados con la existencia de retardos en la entrega de productos y cancelaciones de compras en el periodo que se ha definido en el presente instrumento, así como con las Gift Cards entregadas a los consumidores que se habrían visto afectados por dichos retardos y cancelaciones.

Se deja constancia que el proveedor declara que todas estas medidas fueron adoptadas con posterioridad, y a consecuencia del inicio de los hechos que motivaron el inicio del presente procedimiento.

Para los efectos señalados en el párrafo anterior, **Ripley** da cuenta de haber implementado las siguientes acciones:

- **Aumento de operadores logísticos:** el proveedor declara que, entre los meses de marzo y octubre de 2020, la empresa aumentó en un 45% el número de operadores logísticos encargados de realizar los despachos de los productos a los domicilios de los consumidores. Asimismo, el proveedor declara que, esto ha significado la existencia de un mayor número de transportistas disponibles a cargo de los despachos. El aumento de la flota será acreditado al SERNAC a través de la entrega de un certificado emitido por el Gerente de Última Milla de Ripley, correspondiente a la gerencia encargada de la supervisión de la operación logística de la empresa.
- **Suspensión de ciertos operadores:** el proveedor declara que, en atención a los bajos niveles de servicio demostrado por algunos de los operadores logísticos, la empresa procedió a suspender la operación de 5 transportistas, correspondientes a aquellos que presentaron los más bajos niveles de servicio. La suspensión señalada será acreditada al SERNAC a través de la entrega de un certificado emitido por el Gerente de Última Milla de Ripley, correspondiente a la gerencia encargada de la supervisión de la operación logística de la empresa.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Integración sistémica:** el proveedor declara que, como consecuencia de las modificaciones en la flota de transportistas descritos, se fortaleció la integración sistémica entre operadores logísticos y Ripley, especialmente con los nuevos operadores logísticos que, no necesariamente, cuentan con tecnologías propias de este tipo. Estas integraciones sistémicas, permitirían tener información en línea para determinar la ubicación del producto a despachar y, en consecuencia, para los nuevos operadores logísticos, se habría mejorado el seguimiento en línea de los despachos. El proceso de integración sistémica será certificado por el Gerente de Última Milla de Ripley, gerencia encargada de la supervisión de la operación logística de la empresa.
- **Contact Center:** el proveedor declara que, se habría incrementado en un 70% el número de ejecutivos en el Contact Center, aumento que habría permitido reducir en un 30% los tiempos asociados a las devoluciones de dinero respecto de los consumidores afectados por cancelaciones y/o retardos en la entrega. La contratación de los nuevos ejecutivos será certificada por la empresa a través del Subgerente de Contact Center de Ripley.
- **Stock:** el proveedor declara que, se generó un nuevo modelo de venta web, utilizando como fuente de stock integral a las tiendas físicas y al centro de distribución. El nuevo modelo de venta web será certificado por la empresa a través del Gerente de Última Milla de Ripley.
- **Capacitaciones:** el proveedor declara que, se realizaron capacitaciones quincenales a los ejecutivos del Contact Center con la finalidad de aumentar la productividad en los procesos de devoluciones de dinero a clientes afectados por cancelaciones, entre junio y septiembre 2020. La realización de las capacitaciones será certificada por la empresa a través del Subgerente de Contact Center de Ripley.

Se hace presente que las medidas antes mencionadas y, de acuerdo a lo que ha señalado la empresa a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, ya han sido implementadas. En consecuencia, los verificadores de cumplimiento respectivos, serán acompañados al SERNAC, a través del informe de auditoría externa comprometido en el presente Acuerdo.

Sin perjuicio de lo anterior, los certificados comprometidos que emanen del Gerente de Última Milla de Ripley, correspondiente a la gerencia encargada de la supervisión de la operación logística y, los certificados que emanen del Subgerente de Contact Center de Ripley, serán entregados a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, dentro de los días **5 días hábiles** siguientes a la publicación del extracto a que se refiere el artículo 54 Q de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ley N° 19.496. Lo anterior, es sin perjuicio del contenido y entrega de las auditorías respectivas.

Todo lo descrito y señalado en el presente acápite del Acuerdo, será susceptible de auditoría según lo previsto en el numeral **VIII** del presente instrumento.

III. De las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

A. Determinación de grupo afectado que forma parte del presente Acuerdo.

El grupo de consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, corresponde a todos aquellos cuyas transacciones se vieron afectadas, al tenor de lo expuesto en numeral I precedente, en el periodo comprendido entre el **18 de marzo y el 31 de octubre de 2020** y, por los siguientes incumplimientos: **a)** retardo en la entrega; **b)** cancelación de compras; y **c)** incumplimientos relativos a Gift Cards que fueron entregadas por Ripley a determinados consumidores que se vieron afectados por las situaciones indicadas en las letras a) y b) precedentes.

Ripley, declara haber realizado la devolución íntegra de lo pagado por concepto de productos (precio) y los costos de despacho respecto de las compras realizadas por los consumidores y que fueron canceladas, durante el periodo señalado en el numeral I. Lo mismo, aplica respecto a las compras afectas a un retardo en la entrega, las cuales el proveedor declara, que han sido entregadas a los consumidores afectados a la fecha del presente Acuerdo. Todo lo anterior, será debidamente acreditado a través del informe de auditoría que será puesto a disposición del SERNAC en conformidad al numeral VIII del presente Acuerdo.

- i) **Grupo 1/ Determinación:** Comprende a consumidores cuyas **transacciones fueron afectadas por retardo en la entrega**, acaecidas o durante el periodo entre el **18 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020**. Lo anterior, teniendo en consideración lo dispuesto en el párrafo penúltimo de esta letra A. Los consumidores de este grupo serán compensados en el monto equivalente que cada uno de ellos pagó por concepto del costo de despacho y, en casos que, según la metodología económica definida en el Procedimiento Voluntario Colectivo, se consideró que la compensación debía ser suplementada, se añadirá un monto adicional a este concepto. Dicho monto adicional, considera

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

critérios proporcionales al precio pagado por los productos y, al tiempo que tardó la empresa en entregar el o los productos al consumidor.

El Acuerdo, asegura un monto mínimo de compensación, para el evento que el monto del equivalente al costo del despacho pagado por los consumidores, sea inferior a los valores mínimos que se han establecido para cada tramo, con la finalidad de asegurar dicho propósito. Esto, se refleja en la tabla que a continuación se adjunta:

Retardo en la entrega	Días de retardo en la Entrega	Monto Boleta de los productos afectados	Compensación promedio	Valor mínimo de compensación ¹
	0-14 días	a. 0 a \$19.999	\$3.044	\$1.000
		b. \$20.000 a \$49.999	\$4.233	\$2.000
		c. \$50.000 o más ²	\$11.192	\$3.000
	15 a 29 días	a. 0 a \$19.999	\$3.216	\$2.000
		b. \$20.000 a \$49.999	\$4.337	\$3.000
		c. \$50.000 o más ³	12.990	\$4.000
	30 días o más	a. 0 a \$19.999	\$3.490	\$3.000
		b. \$20.000 a \$49.999	\$4.547	\$4.000
		c. \$50.000 o más ⁴	\$14.864	\$5.000

¹ Se asegura que, en cada tramo de compensación, se considerará un monto mínimo que recibirá cada consumidor, con independencia de lo pagado por concepto de costo de despacho. Es decir, en caso de que el costo del despacho tenga un valor inferior a este monto mínimo, la compensación será por el valor del mínimo, en lugar del valor del despacho.

² En este tramo, además de la compensación por el valor del costo del despacho, se ha incorporado un monto adicional de \$500.

³ En este tramo, además de la compensación por el valor del costo del despacho, se ha incorporado un monto adicional de \$1.000.

⁴ En este tramo, además de la compensación por el valor del costo del despacho, se ha incorporado un monto adicional de \$1.500.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Total transacciones	4.592
Total compensación	\$ 40.586.656

Además, se deberá compensar a cada uno de los consumidores comprendidos en este grupo por concepto de "**costo del reclamo**", de acuerdo a lo que se señala en la letra D del presente acápite.

ii) Grupo 2/ Determinación: Comprende a consumidores cuyas **transacciones fueron afectadas por cancelación de la compra**, acaecida durante el periodo entre el **18 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020**. Para los consumidores de este grupo, se establecen los siguientes tramos de compensación, por días, según lo que tardó en hacerse efectiva la devolución del dinero al consumidor y, el precio que tuvo que pagar éste, por la respectiva compra:

	Plazo de devolución de compra	Monto boleta de los productos afectados	Compensación
Devolución de Compra	0-14 días	a. 0 a \$19.999	\$ 2.500
		b. \$20.000 a \$49.999	\$ 3.500
		c. \$50.000 o más	\$ 8.000
	15-29 días	a. 0 a \$19.999	\$ 3.000
		b. \$20.000 a \$49.999	\$ 4.000
		c. \$50.000 o más	\$ 11.000
	30 o más días	a. 0 a \$19.999	\$ 3.500
		b. \$20.000 a \$49.999	\$ 4.500
		c. \$50.000 o más	\$ 15.000

Total transacciones	17.041
Total compensación	\$ 142.316.000

Además, se deberá compensar a cada uno de los consumidores comprendidos en este grupo por concepto de "**costo del reclamo**", de acuerdo a lo que se señala en la letra D del presente acápite.

iii) Grupo 3/ Determinación: Corresponde a aquellos consumidores que, por haberse encontrado en alguna de las situaciones descritas en los literales i) y/o ii) precedentes, recibieron una Gift Card por de parte de Ripley, y ésta, haya presentado problemas en su activación o uso, tales como, imposibilidad de ingresar la gift card para una compra o, no reconocimiento de la clave que permite su utilización.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para este grupo, se identificaron a lo menos **43** consumidores que corresponde a **44** transacciones relativas a **reclamos ingresados desde el 18 de marzo hasta la fecha del presente Acuerdo**, según declaración del proveedor y los cuales serán compensados de la misma forma que los grupos anteriores, considerando el tipo de incumplimiento, esto es, retardo en la entrega de productos o cancelación de la compra.

Además, se deberá compensar a cada uno de los consumidores comprendidos en este grupo por concepto de "**costo del reclamo**", de acuerdo a lo que se señala en la letra D del presente acápite.

Se deja constancia que la compensación respecto a este grupo, no resulta incompatible con las compensaciones de los grupos anteriormente señalados.

Respecto de aquellos consumidores que presenten inconvenientes en el uso de Gift cards, con posterioridad a la fecha del presente Acuerdo, y que hayan sido emitidas por Ripley durante el periodo comprendido entre el **18 de marzo y 31 de octubre de 2020**, el proveedor se obliga a **renovar su vigencia en 1 año para uso por parte del consumidor**, a contar de los plazos que se regularán en el Acápite VII referido a la implementación del presente Acuerdo.

El proveedor declara que para determinar el universo de consumidores señalados en la presente letra A, no se consideran los siguientes conceptos: **i)** consumidores afectados por retardo en la entrega de los productos cuando, los domicilios registrados para el despacho, se encontraban en comunas declaradas bajo cuarentena, al momento del mismo y, durante el periodo que va del 18 de marzo de 2020 al 31 de octubre de 2020⁵; y **ii)** consumidores

5

<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/03/28/42617/01/1746621.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/03/31/42620/01/1747171.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/04/03/42623/01/1748408.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/04/06/42625/01/1748848.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/04/09/42628/01/1750097.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/05/05/42647/01/1757991.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/05/07/42649/01/1759114.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/05/12/42653/01/1760501.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/05/14/42655/01/1761928.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/05/22/42661/01/1764589.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/05/29/42667/01/1767470.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/06/04/42672/01/1769770.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/06/26/42691/01/1779096.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/07/03/42696/01/1781288.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/07/10/42702/01/1784251.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/07/17/42707/01/1786864.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/07/24/42713/01/1789931.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/08/07/42725/01/1796934.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/08/28/42742/01/1808404.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/09/01/42745/01/1809676.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/09/04/42748/01/1811846.pdf>
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/09/04/42748/01/1811846.pdf>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

afectados por retardo en la entrega de los productos, cuya fecha de despacho informada al momento de realizar la compra estuviera comprendida en el período que va desde el 27 de agosto 2020 y el 04 de septiembre 2020 y la dirección informada para el despacho correspondiera a la VII, VIII y/o IX Región del país, afectadas por el paro de camioneros que tuvo lugar en el periodo recién indicado.

Así las cosas, y de acuerdo a los grupos definidos en los párrafos precedentes, el número total de consumidores que serán beneficiados por los términos del presente Acuerdo, ascienden a **20.443** consumidores, y corresponden, a **21.655** transacciones, según ha informado la empresa a lo largo del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, todo lo cual será objeto de auditoría.

B. Determinación del procedimiento de pago de compensaciones a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

El pago de los montos que correspondan se efectuará de acuerdo con los siguientes mecanismos:

En la comunicación descrita en el numeral **V** del presente instrumento, **Ripley** informará a los clientes sobre su derecho a optar entre: **i)** recibir la compensación mediante un depósito en su cuenta bancaria o, **ii)** la emisión de una Gift Card Ripley. La información sobre la cuenta bancaria de los clientes deberá ser entregada por éstos, mediante un formulario web que será proporcionado y dispuesto por **Ripley** a través de un link, el que será acompañado en la misma comunicación.

Los clientes tendrán la opción de elegir entre alguno de dichos dos mecanismos, dentro del plazo de **15 días hábiles**, contados desde el envío de la comunicación a que se refiere el punto V del presente Acuerdo.

En el caso que el consumidor no proporcione la información necesaria para efectuar dicho depósito en el plazo antes señalado, el proveedor procederá a emitir un vale vista bancario, a nombre de cada consumidor, los que deberán estar disponibles para su cobro, en las sucursales de un banco de la plaza, lo que será comunicado oportunamente al consumidor.

El pago de los montos que corresponda efectuar, se realizará de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) El pago de las compensaciones se iniciará transcurridos **15 días corridos** contados desde el vencimiento del plazo que detentan

<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/09/11/42754/01/1815530.pdf>

<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/09/17/42759/01/1818338.pdf>

<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/09/25/42764/01/1822779.pdf>

<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/10/02/42770/01/1826217.pdf>

<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/10/08/42775/01/1828353.pdf>

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

los consumidores afectados, para optar entre recibir la compensación mediante depósito en cuenta bancaria o la emisión de una Gift Card Ripley.

- b) Para el caso de los depósitos en cuenta bancaria, Ripley depositará dicho monto dentro de un plazo máximo de **60 días corridos** desde que el cliente haya optado por este mecanismo y haya enviado los datos de su cuenta bancaria.
- c) Para el caso que el cliente opte por la entrega de una Gift Card, Ripley emitirá la Gift Card para su uso inmediato en un plazo máximo de **30 días corridos** desde que el cliente haya elegido esta opción.

La Gift Card Ripley, será emitida de manera electrónica, y se enviará al correo electrónico que el consumidor haya informado al momento de escoger este mecanismo de compensación.

La Gift Card Ripley, podrá ser utilizada para efectuar compras en las tiendas Ripley o, también, en el sitio web Ripley.com. En ambos casos, el cliente puede complementar su uso, con los otros medios de pago disponibles para estos efectos en las tiendas Ripley y en el sitio web Ripley.com, respectivamente.

La Gift Card Ripley, no será nominativa, **tendrá vigencia de 1 año** a contar de su fecha de entrega y podrá ser utilizada en cualquiera de los departamentos y secciones de la tienda. Si una vez transcurrido el plazo de vigencia de **1 año** indicado anteriormente, quedara un saldo no utilizado en la Gift Card Ripley o ésta, no haya sido utilizada por el consumidor, dicho saldo o monto, será destinado al remanente descrito en el título XIII de esta resolución.

- d) En relación a los vales vista, éstos deberán estar disponibles dentro del término de **45 días corridos contados** desde la fecha del vencimiento del plazo que detentan los consumidores afectados para optar por recibir la compensación mediante depósito en cuenta bancaria o la emisión de una Gift Card Ripley.

C. Monto de la compensación para los consumidores afectados.

Grupo 1. Ripley se ha obligado por medio del presente Acuerdo a restituir y a indemnizar para el total de los consumidores del Grupo 1 (**Retardo en la entrega**) el monto ascendiente a **\$40.586.656.- (cuarenta millones, quinientos ochenta y seis mil, seiscientos cincuenta y seis pesos.)**. Este Grupo está integrado por un total de **4.486 consumidores** y que corresponden a **4.592 transacciones**.

Grupo 2. Ripley se ha obligado por medio del presente Acuerdo a restituir y a indemnizar para el total de los consumidores del Grupo 2 (**Cancelación**) el monto ascendiente a **\$142.316.000.- (ciento cuarenta y dos millones, trescientos diez y seis mil pesos)**. Este Grupo está integrado por un total de **16.242 consumidores** y que corresponden a **17.041 transacciones**.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Grupo 3. Ripley se ha obligado por medio del presente Acuerdo a indemnizar para el total de los consumidores del Grupo 3 (Gift Card) el monto ascendente a **\$406.410.-** (cuatrocientos seis mil, cuatrocientos diez pesos). Este Grupo está integrado por un total de **43 consumidores** y que corresponden a **44 transacciones**.

Por medio del presente Acuerdo, **Ripley** se ha obligado a **compensar** a los consumidores, en conformidad a los grupos descritos anteriormente, con un monto ascendente a **\$183.309.066**.

Las compensaciones, deberán considerar en su implementación, la aplicación de intereses y reajustabilidad del artículo 27 de la Ley N° 19.496⁶.

Las cifras mencionadas, son referenciales según lo informado por **Ripley** en el presente procedimiento. Los montos totales y definitivos serán informados al **SERNAC** durante el período de implementación de este Acuerdo y, en las oportunidades que serán definidas por el **SERNAC**.

Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Grupos que comprende el presente Acuerdo serán auditadas por los informes de auditoría descritos en este instrumento.

D. Costo del reclamo.

Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada, una **compensación** por concepto "**costo de reclamo**", para todos los consumidores que integran el presente Acuerdo, por los problemas asociados a los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que da cuenta el presente instrumento, de acuerdo a las consideraciones que se expresan en los párrafos siguientes.

La compensación por concepto "**costo de reclamo**" será la suma equivalente a la cantidad de:

- **0.021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0.023 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.
- **0.15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

Dicha compensación, tendrá lugar:

1. Respecto de cada consumidor que **reclamó ante el SERNAC**, atendiendo al canal o vía de ingreso de su reclamo (telefónica, web o presencial).
2. Respecto de aquellos consumidores que no formalizaron reclamo ante el **SERNAC**, se considerará para efectos del pago de esta compensación, **el valor costo reclamo canal página web**.

La compensación citada, alcanzará a **20.443 consumidores** y **21.655 transacciones** y, el monto total que **COMERCIAL ECCSA S.A.** pagará por

⁶Art. 27 de la LPC: "Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva."

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

este concepto, a modo referencial, ascenderá a la suma total de **\$24.298.549 (veinticuatro millones, doscientos noventa y ocho mil, quinientos cuarenta y nueve pesos)**.

Se pagará el "**costo de reclamo**" a través de la modalidad de pago descrita en el **numeral III letra B** de este instrumento, a cada uno de los consumidores beneficiados y, conjuntamente con el pago del monto compensatorio que corresponda.

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

En consecuencia, el Acuerdo objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo a que se ha referido este acto administrativo, integrando todos los conceptos que incorpora, beneficiará a un total de **20.443 consumidores**, correspondiente a **21.655 transacciones** y considera un monto total en pesos de **\$207.607.615 (doscientos siete millones, seiscientos siete mil, seiscientos quince pesos)**.

Todo lo descrito y señalado en el presente Acuerdo será susceptible de auditoría según lo previsto en el numeral **VIII** del presente instrumento, especialmente las cifras, actividades del Acuerdo, consumidores y montos asociados.

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

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*".

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente, que el monto que se restituirá al universo de consumidores afectados, definidos en el presente Acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que, se consideraron todas las transacciones de los consumidores que, en el periodo del **18 al marzo al 31 de octubre del 2020, fueron afectadas por las categorías de incumplimiento, que fueron definidas en la resolución de apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, sin perjuicio de lo establecido en la letra A del numeral III.**

Adicionalmente, se cumplen con los estándares de universalidad por cuanto **alcanza a todos los consumidores afectados de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los consumidores afectados, según lo establecido en el numeral III letra A precedente.**

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, el mecanismo de compensación acordado, está basado, en **elementos objetivos**, por cuanto, en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo, considerando variables como el plazo transcurrido para que el proveedor efectuara la entrega de los productos o la devolución de las compras, el monto de las transacciones afectadas, así como la evaluación metodológica de los perjuicios cuantificables de los consumidores al haberse retrasado o cancelado determinadas transacciones efectuadas por ellos. En este sentido, el Acuerdo contempla medidas claras y objetivas de compensación monetaria que alcanza a todos los consumidores afectados, sin discriminación, pudiendo cada uno de ellos conocer de antemano la compensación que recibirá en atención los criterios publicitados en el Acuerdo.

Se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L*".

En efecto, la propuesta de la empresa fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas **sugerencias de ajustes**, fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

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

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*"

Al respecto:

- 1. Comunicación del Acuerdo.** Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente Acuerdo, **COMERCIAL ECCSA**

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

S.A., enviará a los consumidores, una carta informativa, vía correo privado, con seguimiento, a los domicilios y/o correo electrónico, dirigido a la dirección postal o email registrada en las bases de la empresa, explicando la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación, no debiendo incorporar información anexa que no diga relación con los términos del presente Acuerdo, por ejemplo, publicidad. Dicha carta, será despachada a los consumidores beneficiados con el Acuerdo, dentro del plazo de **5 días corridos**, contados desde el vencimiento del plazo que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o dentro del término de 15 días corridos desde la fecha que quede ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, según proceda.

El texto de dicha carta, previo al despacho, será validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

Adicionalmente y, en el mismo contexto y plazo citado precedentemente, **COMERCIAL ECCSA S.A.**, informará a los consumidores afectados, a través de avisos publicados en: **a)** la página web de Ripley simple.ripley.com; **b)** redes sociales de Ripley (Twitter y Facebook); y **c)** los módulos de información a clientes.

Los avisos publicados permitirán a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el Acuerdo, los cuales permanecerán activos, a través de las señaladas plataformas, durante el plazo de **15 días corridos**.

El texto de los referidos avisos será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

- 2. Contenido de la comunicación.** Adicionalmente, en la comunicación antes señalada, **COMERCIAL ECCSA S.A.**, informará a los clientes sobre su derecho a optar si la compensación la recibirán mediante un depósito en su cuenta bancaria o la emisión de una Gift Card Ripley, de conformidad con lo dispuesto en el numeral **III** letra **B** del presente Acuerdo.

El texto de la referida información será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

- 3. Mecanismo de implementación del Acuerdo.** Determinación del procedimiento de restitución a los Grupos del Acuerdo.

El pago de los montos compensatorios tratados en el numeral III letra A del presente instrumento, se efectuará de acuerdo al mecanismo descrito en la letra B del mismo numeral. El mismo mecanismo es aplicable también al pago del costo del reclamo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **120 días hábiles**, contados desde el vencimiento del plazo para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o, desde la fecha que quede ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, según proceda.

VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos y hábiles**, según se ha definido en el mismo, y comenzarán a computarse desde el vencimiento del plazo para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o una vez que quede ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, según sea el caso.

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

1. El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor comenzará a ejecutarse dentro de del término de **5días corridos** contados desde la fecha del vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o dentro del término **15 días corridos**, contados desde que quede ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, según proceda.
2. Los certificados del Gerente de Última Milla de Ripley, y los certificados del Subgerente de Contact Center de Ripley comprometidos, serán entregados a las Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, dentro de los días **5 días hábiles** siguientes a la publicación del extracto a que se refiere el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo anterior, es sin perjuicio del contenido y entrega de las auditorías respectivas.
3. El proceso de restitución de dinero a los consumidores señalado en el acápite **III, letra B y el pago del costo del reclamo** comenzará a realizarse transcurridos **15días corridos** contados desde el vencimiento del plazo que detentan los consumidores afectados, para optar por recibir la compensación mediante depósito en cuenta bancaria o la emisión de una Gift Card Ripley.
4. El proceso de emisión de vales vistas comenzará a ejecutarse dentro de de **45días corridos** contados desde la fecha del vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para optar por recibir la

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

compensación mediante depósito en cuenta bancaria o la emisión de una Gift Card Ripley.

5. Para los consumidores que resulten con inconvenientes respecto al uso de Gift card, con posterioridad a la fecha del presente Acuerdo, y que fueron emitidas durante el periodo del **18 de marzo y 31 de octubre de 2020** por parte de Ripley, el proveedor se obliga a renovar su vigencia en de **1 año** de las Gift Card, en beneficio del consumidor, para uso de parte este y a contar del vencimiento del plazo que detentan los consumidores afectados para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o desde la fecha que quede ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, según proceda.
6. **COMERCIAL ECCSA S.A.**, deberá entregar informes parciales de cumplimiento cada **3 meses** desde que comienza la implementación, en los que dará cuenta de todas las medidas comprometidas, incluidas las restituciones que ha llevado a efecto.
7. **COMERCIAL ECCSA S.A.**, deberá entregar también un informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente dentro del plazo de **1 mes** contado desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "Remanente".
8. **COMERCIAL ECCSA S.A.**, deberá entregar un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente Acuerdo. El informe final de auditoría deberá ser entregado al **SERNAC** transcurridos **4 meses** contados desde el vencimiento del plazo máximo de implementación integral de los términos del Acuerdo.

El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **120 días hábiles**, contados desde el vencimiento del plazo para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 o desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, según proceda.

A continuación, un cuadro resumen sobre grupo de beneficiados, actividades y plazos del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Envío de comunicación a los consumidores informando que han sido	i) 5 días corridos; o	(i) Desde la fecha del vencimiento del plazo, que detentan los consumidores

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

beneficiados con el Acuerdo y solicitando que escojan si quieren recibir la compensación vía depósito bancario o Gift Card Ripley	ii) 15 días corridos	afectados, para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la ley No 19.496; o (ii) Desde que quede ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496, según proceda.
Entrega de Certificados del Gerente de Última Milla de Ripley, y, los certificados del Subgerente de Contact Center de Ripley comprometidos, por cese de conducta.	5 días corridos	Desde la publicación del extracto a que se refiere el artículo 54 Q de la ley N° 19.496.
Elección de mecanismo de compensación por parte de los consumidores y envío de datos para depósito bancario	15 días hábiles	Desde que se envía la comunicación a los clientes solicitando que elijan una alternativa de compensación.
Pago de compensaciones y costo del reclamo mediante depósito en cuenta bancaria del consumidor	Se inicia dentro del plazo de 15 días corridos y tiene un plazo máximo de 60 días corridos	Desde que el consumidor opta por la alternativa del depósito bancario
Emisión de Gift Card Ripley para consumidores que hayan elegido esta alternativa	30 días corridos	Desde que el consumidor opta por la alternativa de la Gift Card
Emisión de vales vista para consumidores que no hayan optado por alguno de los mecanismos de pago	45 días corridos	Desde que venza el plazo para que el cliente opte por alguno de los mecanismos de pago sin que nada señale.
Implementación integral del Acuerdo	120 días hábiles	Desde el vencimiento del plazo para hacer reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, en conformidad al inciso quinto del artículo 54 Q de la ley No 19.496 o una vez que quede ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

		artículo 54 Q de la Ley N°19,496, según proceda.
--	--	---

VIII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

Al respecto:

Auditoría externa. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa, inscrita en el Registro de Auditores Externos de la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el proveedor.

Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejen que **COMERCIAL ECCSA S.A.**, ha dado cumplimiento a las compensaciones, devoluciones, restituciones y/o pagos a los consumidores que forman parte del presente Acuerdo.

La auditoría deberá certificar, la implementación de las medidas contempladas como "cese de la conducta" que, según se ha establecido en el presente Acuerdo, son susceptible de auditoría.

La auditoría deberá certificar, la implementación del despacho de las cartas informativas a los consumidores, al tenor de lo comprometido en el presente Acuerdo, de su recepción y, en los casos que proceda, de las medidas adicionales que se hubiesen implementado, con ocasión de la no recepción de las mismas y, los plazos asociados.

La auditoría deberá certificar, la efectividad de haber sido destruida por parte de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, la base de datos que, para los fines contemplados en el numeral **XV** del presente instrumento, le fuere remitida por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Adicionalmente, la referida auditoría, deberá dar cuenta de la efectividad, de que la solución que da cuenta el presente instrumento, haya sido disponibilizada e implementada, respecto de todas las transacciones que, en el periodo del **18 de marzo al 31 octubre del 2020**, hayan sido afectadas por los siguientes incumplimientos: **a)** retardo en la entrega; **b)** cancelación de compras; y **c)** incumplimientos relativos a Gift Cards que fueron entregadas por **COMERCIAL ECCSA S.A.** a determinados consumidores que se vieron afectados por las situaciones indicadas en las letras a) y b) precedentes.

Además, deberá certificar la ocurrencia de los casos excepcionales, y descritos en párrafo penúltimo de la letra A del numeral III, y que respondan a



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

hechos objetivos y acreditables por la empresa, los que se excluirán del universo a compensar en los casos donde hubo una imposibilidad absoluta de cumplir los términos y condiciones ofrecidos, por imprevistos o causas ajenas a su gestión o voluntad.

Lo anterior, sin perjuicio del informe de auditoría complementario, que la misma empresa auditora externa realizará, a fin de informar monto, fecha y destino del remanente.

El informe del auditor además deberá certificar, entre otros:

- Universo de consumidores, y fechas involucradas.
- Verificar el envío de la carta informativa, vía correo privado, con seguimiento, a los domicilios y/o correo electrónico, dirigido a la dirección postal o email registrada, explicando, la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación.
- Verificar el cumplimiento de lo comprometido en razón de avisos en página web, redes sociales y módulos de información.
- Comprobar la devolución de los pagos efectuados por los consumidores respecto de transacciones canceladas.
- Comprobar la entrega de los productos de la compra efectuada en los casos en que las transacciones sufrieron retardos en la entrega.
- Verificar la compensación íntegra a los consumidores por grupos, de acuerdo al criterio de segmentación (retardo y cancelaciones). Especificando los montos compensados por concepto del costo de despacho y en casos que, según criterios de SERNAC, se consideró que la compensación debía ser suplementada, verificar los montos adicionales por este concepto.
- Comprobar el pago mediante un depósito en cuenta bancaria del consumidor de la compensación.
- Comprobar la emisión de la Gift Card Ripley y el porcentaje de cobro por parte de los consumidores indemnizados a través de este mecanismo.
- Comprobar la extensión del plazo de vigencia de las Gift Cards Ripley en los casos comprometidos.
- Certificar la elección de los consumidores entre alguno de estos dos mecanismos mencionados en los puntos anteriores en el formulario web que será proporcionado por **COMERCIAL ECCSA S.A.**
- Verificar la disponibilidad de vale vistas, respecto de las personas que forman parte del universo de clientes afectados y, que la empresa no tenga los datos suficientes para efectuar las correspondientes transferencias.
- Comprobar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados de acuerdo al canal de ingreso del reclamo.

Las cantidades definitivas, en cuanto a universo de consumidores y montos del presente Acuerdo, serán auditadas e integradas en los informes de auditoría descritos en este instrumento. Dicha información deberá ser integrada a la auditoría tanto en términos desagregados por Grupo como en términos globales.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del **SERNAC**, los términos de los referidos informes de auditoría.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del **SERNAC** a más tardar dentro de los **4 meses** siguientes contados desde el término del plazo máximo de implementación de la solución objeto del presente Acuerdo sin perjuicio, del informe de auditoría complementario que se entregará, luego de transcurrido **1 mes** desde que se verifique el supuesto establecido en el Párrafo que trata sobre el "remanente".

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

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

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo."*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley N° 19.496 para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N° 19.496.

XI. De las publicaciones del Acuerdo.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496, esto es, *"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."*, **COMERCIAL ECCSA S.A.**, dentro del décimo día desde que quede



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el Acuerdo, deberá publicar, a su costa, 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. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XII. De la reserva de acciones individuales.

En caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIII. Del remanente.

Transcurridos **2 años** desde el vencimiento del plazo dispuesto para la implementación de la solución, aplicará el artículo 53 B de la Ley N°19.496, por lo que caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los consumidores, debiendo el proveedor enterar las cantidades correspondientes no transferidas a los consumidores, **al fondo establecido en el artículo 11 Bis de la Ley N° 19.496**. El informe final de auditoría deberá acreditar el monto y destino de estos dineros.

XIV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **COMERCIAL ECCSA S.A.**, con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este Acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por el proveedor, y únicamente, para la implementación del Acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de la **COMERCIAL ECCSA S.A.**, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del procedimiento voluntario colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **COMERCIAL ECCSA S.A.**, deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XV. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga a realizar respecto del respectivo Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, 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 consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir, en el texto del mismo, los datos e información que este Acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496 en el procedimiento en cuestión, 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 que resulte aplicable en la especie.

XVI. De las Leyes Complementarias, Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

El Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que, las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos al Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados, sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

XVII. De la 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 eventual Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XVIII. De la reserva de acciones del SERNAC y del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación y/o respecto de nuevas infracciones a la Ley N° 19.496 u a otra normativa relacionada con los consumidores.

Se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo que se ha individualizado en la presente resolución.

Se señala que el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496 conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 6 del citado cuerpo legal.

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **COMERCIAL ECCSA S.A.**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 546, de fecha 04 de agosto del 2020.**

3°. TÉNGASE PRESENTE que, el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, 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 lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el **SERNAC** hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10°. TÉNGASE PRESENTE que, la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

11°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, por correo electrónico, al proveedor, adjuntándole copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE

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

DAG/MEO/CNA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes