

EXTRACTO

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

En procedimiento no contencioso caratulado "**Servicio Nacional del Consumidor**", Rol V-53-2021 del 14° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de cinco de agosto del presente, notificado legalmente con fecha trece de agosto de 2021, se dictó resolución del siguiente tenor respecto del acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor**, RUT: 60.702.00-0, y **Comercial ECCSA S.A.**, RUT: 83.382.700-6, contenido en la **Resolución Exenta N° 55, de fecha 2 de febrero de 2021**, contiene todos y cada uno de los requisitos mínimos previstos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496:

I. Cuanto al 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, para 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.

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.
- **Suspensión de ciertos operadores:** el proveedor declara, la empresa procedió a suspender la operación de 5 transportistas, correspondientes a aquellos que presentaron los más bajos niveles de servicio.
- **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 y, en consecuencia, se habría mejorado el seguimiento en línea de los despachos.
- **Contact Center:** el proveedor declara, haber 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.
- **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.



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.

II. Compensaciones y devoluciones, proporcionalidad de la solución:

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).

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.

i) **Grupo 1/ Determinación:** Comprende a consumidores cuyas **transacciones fueron afectadas por retardo en la entrega**, acaecidas durante el periodo entre el **18 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020**. 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 PVC, suplementada por un monto adicional. Dicho monto adicional, considera criterios 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. 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
	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	\$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	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	\$14.864	\$5.000

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 boleto 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**”.

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.

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.

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**.

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 2020; y **ii)** consumidores 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.

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 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:

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 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 del acuerdo.

- 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**.

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 ascendiente 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° 19.496.

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 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** del acuerdo, 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)**.

III. Procedimiento para cautelar cumplimiento del acuerdo:

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”, “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 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 acuerdo, 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 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.

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”.

Que, la resolución que aprobó el presente procedimiento colectivo, resolvió:

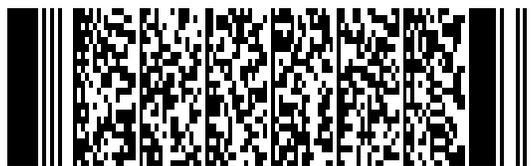
Se declara:

I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre Comercial ECCSA S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 55, de fecha 02 de febrero de 2021, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

II.- Certificada y ejecutoriada la presente sentencia, publíquese extracto de esta en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional de Servicio Nacional del Consumidor, dentro del plazo contemplado en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la ley 19.496.



Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 590 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.



0380178553



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>