

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 14° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-53-2021
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, cinco de Agosto de dos mil veintiuno

VISTOS:

Comparece don Jean Pierre Couchot Bañados y Alfredo Calvo Carvajal, abogados, ambos por el **Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, quienes de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley 19.496 (en adelante “LPDC”), solicitan la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 55, de fecha 02 de febrero de 2021, que se acompaña en autos, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, según lo previsto en la norma precitada, en base a los antecedentes de hecho y de derecho que pasan a exponer:

Dentro de los antecedentes señalan que la Ley N° 21.081, modificatoria de la Ley N° 19.496, entró en vigencia el 14 de marzo del 2019 e incorporó un nuevo Párrafo 4° a su Título IV, denominado “Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores” , (en adelante e indistintamente “Procedimiento Voluntario Colectivo” o “PVC”), el que, conforme al inciso 1° del artículo 54 H del citado cuerpo legal, “tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos



Foja: 1

de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.”

Agregan que dentro de este marco normativo, y como es de público conocimiento, SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor Comercial ECCSA S.A. (en adelante también “RIPLEY” , el “Proveedor” o la “Empresa”) con motivo de los reclamos realizados por los consumidores-clientes del proveedor- que se vieron afectados por una serie de incumplimientos, en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos adquiridos por los consumidores a través de su sitio web o plataformas de venta online (incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles). Con mayor profundidad, dentro de los incumplimientos mencionados, y sin que esta enumeración sea taxativa, se encuentran: retardo en la entrega, modificación de la fecha de entrega, cancelación de compras, falta de stock, compensaciones por incumplimientos, entre otros. Todo lo anterior, acaecido, a lo menos, en el periodo transcurrido entre el mes de marzo a junio del año 2020, según se detalla en la Resolución Exenta N^o 546 del 04 de agosto de 2020, que dio inicio al procedimiento voluntario colectivo que culminó en el Acuerdo cuya aprobación judicial se solicita en este libelo.

Respecto del acuerdo alcanzado entre el SERNAC y Comercial ECCSA S.A. y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 54 p de la LPDC, indican que primeramente es preciso señalar que el Acuerdo beneficiará a todos los consumidores que, según la resolución que dio inicio al PVC (del 04 de agosto del 2020), se habrían visto afectados por los incumplimientos especificados con anterioridad. En concreto, los incumplimientos que el Acuerdo considera, para los efectos de la solución, se refieren a los siguientes:



Foja: 1

- 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 descritas en las letras a) y b) precedentes.

Manifiestan que las transacciones de los consumidores a las que alcanzará el Acuerdo, considera los incumplimientos citados precedentemente y que, además, hubieren ocurrido entre el 18 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020, ambas fechas inclusive. Con todo, el Acuerdo que justifica este proceso, fue alcanzado una vez que el SERNAC verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LPDC, a saber: “En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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. 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 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. 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la



Foja: 1

identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.”

Manifiestan que en efecto, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 54 Q de la LPC, el Acuerdo satisface cada uno de los requisitos previamente señalados, en la forma que se detalla a continuación, con el objeto que se apruebe y, de esta forma, produzca efecto erga omnes.

1. En cuanto al cese de la conducta (artículo 54 P N^o 1 de la LPDC).

Aseguran que en cumplimiento de lo previsto en el artículo 54 P, N^o 1 de la Ley N^o 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar el cese de la conducta que pudiere haber afectado a los consumidores, se estableció lo siguiente:

Que, 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 la 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.



Foja: 1

Dicho lo anterior, dejan constancia en el Acuerdo que el proveedor declaró que todas estas medidas fueron adoptadas con posterioridad, y a consecuencia del inicio de los hechos que motivaron el PVC. En suma, y para los efectos señalados en el párrafo anterior, Ripley da cuenta de haber implementado las siguientes acciones:

(i) 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.

(ii) 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.

(iii) 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



Foja: 1

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.

(iv) 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.

(v) 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.

(vi) 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.

Finalmente, hacen presente que las medidas antes mencionadas y, de acuerdo a lo señalado por la empresa a lo largo de la tramitación del Procedimiento



V-53-2021

Foja: 1

Voluntario Colectivo, ya han sido implementadas, comprometiéndose a entregar al SERNAC los verificadores de cumplimiento señalados (certificados del Gerente de última Milla de Ripley, y los que emanen del Subgerente de Contact Center de Ripley), a través de un informe de auditoría externa comprometido, 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.

2. En cuanto a las compensaciones y devoluciones que corresponden a los consumidores afectados (artículo 54 P N° 2 de la LPDC)

Explican que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, que establece que los términos del acuerdo deberá contemplar el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, por lo que se determinó lo siguiente: En primer lugar, 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 un inicio. 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 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 Acuerdo celebrado.

2.1. Sobre las compensaciones y los grupos de consumidores considerados:

Comentan que al respecto, se conformaron los siguientes grupos de consumidores:



Foja: 1

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. Lo anterior, teniendo en consideración lo dispuesto en el párrafo penúltimo de la letra A del Acuerdo. 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 criterios proporcionales al precio pagado por los productos y, al tiempo que tardó la empresa en entregar el o los productos al consumidor.

Aseveran que 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
	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

Total transacciones	4.592
Total compensación	\$ 40.586.656



Foja: 1

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.

Refieren, además, que 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 acápite III del Acuerdo.

ii) Grupo 2/Determinación: Comprende a consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por la 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 a 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 días o más	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

Advierten que al igual que con el grupo anterior, 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 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.

Señalan que 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 Acuerdo -según declaración del proveedor-. Éstos, 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.

Esgrimen, además, que se deberá compensar a cada uno de los consumidores comprendidos en este grupo por concepto de “costo del reclamo” , de acuerdo a lo señalado precedentemente.

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

Aclaran que respecto de aquellos consumidores que presenten inconvenientes en el uso de Gift cards, con posterioridad a la fecha del presente Acuerdo, y que



Foja: 1

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 Acuerdo.

Arguyen que el proveedor declara que para determinar el universo de consumidores señalados en la letra A del Acuerdo, 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; 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 periodo que va desde el 27 de agosto de 2020 y el 094 (*sic*) de septiembre de 2020 y la dirección informada para el despacho correspondiera a la VII, VIII y/o IX Región de país, afectadas por el paro de camioneros que tuvo lugar en el periodo recién citado. Así las cosas, y de acuerdo a los grupos definidos en los párrafos precedente, el número total de consumidores que serán beneficiados por los términos del Acuerdo celebrado, ascienden a 20.443 consumidores, y corresponden a 21.655 transacciones, según ha informado la empresa a lo largo del PVC tramitado, todo lo cual será objeto de auditoría.

2.2. Sobre el procedimiento de pago de las compensaciones a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo:



V-53-2021

Foja: 1

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

En la comunicación descrita en el numeral V del Acuerdo, 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 el proveedor a través de un link, el que será acompañado en la misma comunicación.

Agregan que 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 Acuerdo.

Aclaran que 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.

Aseguran que 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.



Foja: 1

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.

Precisan que 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.

Revelan que 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.

Consignan que 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.

2.3. Monto de la compensación para los consumidores afectados:



Foja: 1

i) Grupo 1: Ripley se ha obligado 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.

ii) Grupo 2: Ripley se ha obligado 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 dieciséis mil pesos). Este Grupo está integrado por un total de 16.242 consumidores y que corresponden a 17.041 transacciones.

iii) Grupo 3: Ripley se ha obligado 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.

Sostienen que el proveedor se ha obligado a compensar a los consumidores, en conformidad a los grupos descritos anteriormente, con un monto ascendente a \$183.309.066 (ciento ochenta y tres millones trescientos nueve mil sesenta y seis pesos).

Narran que las compensaciones deberán considerar en su implementación, la aplicación de intereses y reajustabilidad del artículo 27 de la Ley N° 19.496.

Aclaran que 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 del Acuerdo y en las oportunidades que serán definidas por el SERNAC.



Foja: 1

Añaden que las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Grupos que comprende el Acuerdo serán auditadas por los informes de auditoría descritos en el mismo Acuerdo.

2.4. Costo del reclamo:

Destacan que adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada una compensación por concepto “costo de reclamo” para todos los consumidores que integran el Acuerdo por los problemas asociados a los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que motiva el actual proceso, de acuerdo a las consideraciones que se expresan en los párrafos siguientes:

Exponen que 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:

- Respecto de cada consumidor que reclamó ante el SERNAC, atendiendo al canal o vía de ingreso de su reclamo (telefónica, web o presencial).

- 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.



Foja: 1

Revelan que 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).

Dicen que 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” .

Afirman que en consecuencia, el Acuerdo objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo a que se ha referido este proceso de aprobación judicial, 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).

Recalcan que todo lo descrito y señalado en el Acuerdo será susceptible de auditoría según lo previsto en el numeral VIII del mismo instrumento, especialmente las cifras, actividades del Acuerdo, consumidores y montos asociados.

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

Esgrimen que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, que establece que los términos del Acuerdo deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos: “3. Una solución que sea



Foja: 1

proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos” .

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

Adicionalmente, aseguran, 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 indicado en el numeral III letra A del Acuerdo.

Agregan que en consecuencia, el mecanismo de compensación acordado está basado en elementos objetivos, ya que, 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.



Foja: 1

Además, dejan 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” .

Precisan que 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 señala expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente PVC.

4. 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

Señalan que el artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el Acuerdo, además, deberá contener 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.



Foja: 1

4.1. Comunicación del Acuerdo:

Al respecto se estableció:

i) Comunicación del Acuerdo: Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el Acuerdo, Comercial ECCSA S.A. enviará a los consumidores una carta informativa vía correo privado, con seguimiento a domicilio 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 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.

Agrega que 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.



Foja: 1

Indican que 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.

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

(ii) 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 Acuerdo.

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

(iii) Mecanismo de implementación del Acuerdo: Determinación del procedimiento de restitución a los Grupos del Acuerdo.

Describen que el pago de los montos compensatorios tratados en el numeral III letra A del Acuerdo, se efectuarán de conformidad al mecanismo descrito en la letra B del mismo numeral. El mismo mecanismo es aplicable también al pago del costo del reclamo.

Indican que 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



Foja: 1

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.

4.2. Cómputo de los plazos del Acuerdo:

Explican que 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.

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

i) El proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor comenzará a ejecutarse dentro del término de 5 días 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.



Foja: 1

ii) 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 de contenido y entrega de las auditorías respectivas.

iii) El proceso de restitución de dinero a los consumidores señalado en el acápite III, letra B del Acuerdo, y el pago del costo del reclamo, comenzará a realizarse transcurridos 15 días 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.

iv) El proceso de emisión de vales vistas comenzará a ejecutarse dentro de 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.

v) 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 la vigencia de las Gift Card en un 1 año, en beneficio del consumidor, para uso de parte de éste 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



V-53-2021

Foja: 1

se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, según proceda.

vi) 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.

vii) 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” .

viii) 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.

Consignan que 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, se adjunta un cuadro resumen sobre grupo de beneficiados, actividades y plazos del Acuerdo:



Foja: 1

Actividad de Implementación del acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Envío de comunicación a los consumidores informando que han sido beneficiados con el Acuerdo y solicitando que escojan si quieren recibir la compensación vía depósito bancario o Gift Card Ripley	(i) 5 días corridos; o (ii) 15 días corridos	(i) 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 O 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, v. 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 O 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 artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, según proceda.

4.4. De la acreditación de la implementación del Acuerdo

Arguyen que finalmente, el artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá



Foja: 1

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:

(i) 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.

Comentan que 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.

Desarrollan que 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.

Adicionan que la auditoría deberá certificar la implementación del despacho de las cartas informativas a los consumidores, al tenor de lo comprometido en el 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.

Explicitan que 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 Acuerdo, le fuere remitida por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.



Foja: 1

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 incumplimientos descritos en un inicio de esta presentación a saber: 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 el 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.



V-53-2021

Foja: 1

- 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.



Foja: 1

- Comprobar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados de acuerdo al canal de ingreso del reclamo.

Aducen que 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.

Refieren que 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.

Manifiestan que 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” .

III. Naturaleza de esta solicitud y su procedimiento

Sostienen que como se expuso precedentemente, el procedimiento voluntario colectivo “tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.” , conforme al inciso 1° del artículo 54 H de la LPDC.

Añaden que en ese orden de ideas, la solicitud de aprobación judicial se enmarca dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre



V-53-2021

Foja: 1

el SERNAC y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo establecido por los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496.

Citan que el artículo 54 Q inciso primero de la LPDC establece expresamente que para que el acuerdo “produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil” . Este es el sentido y alcance del proceso iniciado por la solicitud de SERNAC, lo que permite visualizar su naturaleza no contenciosa, puesto que la ley prevé la intervención del juez para un objeto muy específico, que es dotar de efecto erga omnes al acuerdo, más no promover contienda alguna. En otras palabras, es improcedente que terceros ajenos al procedimiento voluntario colectivo puedan intervenir en este procedimiento judicial. Es más, en idéntico sentido se han pronunciado nuestros tribunales de justicia, al denegar, al menos en dos ocasiones, la solicitud de intervención como legítimo contradictor de asociaciones de consumidores presentadas ante el 10^o Juzgado Civil de Santiago, en autos voluntarios de aprobación judicial del PVC celebrado entre SERNAC y Scotiabank, Rol V-274-2020, y ante el 15^o Juzgado Civil de Santiago, Rol V-187-2020, respecto del acuerdo alcanzado entre SERNAC e Hites.

Exponen que sobre lo mismo, les parece necesario destacar los fundamentos esgrimidos por los tribunales en su decisión, los que se encuentran firmes, y que refieren al primer proceso judicial citado:

“Que de acuerdo a la legislación vigente los actos judiciales no contenciosos, son aquéllos que según la ley requieren la intervención del juez y en que no se promueve contienda alguna entre partes, siendo ambos requisitos copulativos.



Foja: 1

Que la presente gestión corresponde a un acuerdo, que es sometido a la aprobación de un Juez de Letras en lo Civil, conforme lo previsto en el artículo 54 Q., de la Ley N° 19.496.

Que atendida la naturaleza de este acuerdo y las partes que lo conforman, no es posible considerar al opositor como legítimo contradictor, toda vez que no cumple con los requisitos que lo configuran, conforme la jurisprudencia de nuestra Corte Suprema, esto es el que tiene un interés actual, un derecho comprometido que sería lesionado al acogerse la solicitud a que se opone. Que atendido lo referido precedentemente y lo dispuesto en el artículo 823 del Código de Procedimiento Civil y lo contemplado en los artículos 54 H a 54 S de la Ley N° 19.496, se declara: Que no ha lugar a la oposición presentada por ODECU”

Destacan que, con todo, que en el evento de que el acuerdo no satisfaga los intereses de los consumidores, la LPDC establece una serie de alternativas no contenciosas que no afectan el trámite del PVC ni del procedimiento de aprobación judicial:

- a) Durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes
- b) Asimismo, cualquiera de los indicados en la letra precedente, podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a su publicación en el sitio web del Servicio.
- c) El inciso penúltimo del artículo 54 Q permite 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



Foja: 1

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.” Esto permite cautelar el legítimo ejercicio de sus derechos individuales en contra del proveedor. Esta reserva sólo es posible realizarla dentro del plazo de 30 días siguientes a la publicación de un extracto de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo, publicaciones que se deberán efectuar a más tardar dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba.

IV. Pronunciamiento del tribunal que conoce la solicitud

Narran que en virtud del inciso segundo del artículo 54 Q de la LPDC “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” , es decir, los requisitos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P de la LPDC, los cuales están íntegramente satisfechos. Esto es de suma importancia, ya que, como lo señaló la misma Corte Suprema en su informe al proyecto de ley 23-2017 (que se convertiría posteriormente en la Ley N^o 21.081), de fecha 16 de agosto de 2017, “la revisión que debe efectuar el juez (al acuerdo) es un análisis meramente formal, en tanto sólo deberá indagar si el acuerdo cumple o no con presentar dichos aspectos mínimos, sin efectuar calificación mayor”

Entienden que en caso que el acuerdo no cumpla con los requisitos legales mínimos, “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” . Esto implica que el único mecanismo de impugnación contemplado dentro de esta solicitud es el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.



Foja: 1

V. El juez competente para la aprobación del acuerdo

Conforme lo dispone el inciso 1° del artículo 54 Q de la LPC, “para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efectos erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor”. En razón de lo anterior, y teniendo presente que el domicilio de Comercial ECCSA S.A. está ubicado en Huérfanos N° 1052, piso 4°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, es el Juez competente para conocer del presente acuerdo.

Por tanto, en mérito de lo expuesto y lo establecido en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, y demás disposiciones legales citadas que resulten pertinentes, solicitan tener por aprobado 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, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que la ley 19.496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. El párrafo 4° de la norma señalada, se refiere al procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores. A su vez, el artículo 54 H, consigna que “El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. (...)” .



Foja: 1

SEGUNDO: Que el artículo 54 P de la norma citada, señala que en el caso de llegar a un acuerdo, el Servicio Nacional del Consumidor, deberá dictar una Resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La Resolución señalada 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. 2.- El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3.- Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 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; y 5.- Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

TERCERO: Que el artículo 54 Q inciso primero de la Ley 19.496 establece expresamente la intervención judicial para el objeto específico de que el acuerdo celebrado por el Servicio Nacional del Consumidor pueda producir efectos erga omnes, sin perjuicio de los derechos y acciones especiales que se confieren para aquellos a quienes no satisfaga el acuerdo que se ha alcanzado. En aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo de treinta días, 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.



V-53-2021

Foja: 1

CUARTO: Que del análisis del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Comercial ECCSA S.A. contenido en la Resolución Exenta N° 55, de fecha 02 de febrero de 2021, y de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley 19.496, se constata que este cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P de la misma norma, lo cual hace procedente su aprobación.

Lo anterior se aprecia en que el acuerdo al que se arribó está contenido en la Resolución Exenta N° 55, de fecha 02 de febrero de 2021, la que contempla los cinco aspectos necesarios para su aprobación, a saber: 1) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores; contenido el numeral II; 2) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda; contenido en el numeral III; 3) Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos; explicada en el numeral IV; 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; señalada en el numeral V; y 5) Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor; establecida en el numeral VII.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, 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



V-53-2021

Foja: 1

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.

REGÍSTRESE, DESE COPIA Y NOTIFÍQUESE.

Rol V-53-2021

**DICTADA POR DON MARCELO REYES POZO, JUEZ SUBROGANTE
DEL DÉCIMO CUARTO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**

AUTORIZA DOÑA FABIOLA PAREDES ARAVENA, SECRETARIA
SUBROGANTE DEL DÉCIMO CUARTO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, cinco de Agosto de dos mil veintiuno**



V-53-2021

Foja: 1



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>