



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SODIMAC S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 417/2021.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 987**

**SANTIAGO 21 DE DICIEMBRE 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; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; 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 24 de mayo del año 2021, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **SODIMAC S.A.**, en adelante "**SODIMAC**", 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, **SODIMAC** 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 03 de junio del 2021, el **SERNAC** con **SODIMAC** 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 de ambos proveedores, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

**5°.** Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° 667, del 30 de agosto de 2021, prorrogó de oficio, 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 "necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes".

**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 entre el SERNAC y el 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 **SODIMAC**, 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°417, de fecha 24 de mayo del 2021**, 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 sodimac.cl, plataforma de venta a distancia (incluyendo app celulares y tablets), ventas telefónicas 600 600 1230 y homy.cl. del proveedor **SODIMAC S.A.**, en adelante también, indistintamente, "**SODIMAC**".

Los incumplimientos que el presente Acuerdo considerará, para los efectos de la solución, se refieren a los siguientes: **a) retardo en la entrega; y b) cancelación de compras, en que se haya evidenciado o no retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores**, como consecuencia de cancelaciones de compras, falta de stock, entre otros.

Las transacciones de los consumidores, a las que alcanzará el presente Acuerdo, considera los incumplimientos citados precedentemente y que, hubieren ocurrido entre el **01 de marzo de 2020 y el 23 de mayo de 2021, 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, **SODIMAC, 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, cancelaciones de compras y retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia de cancelaciones de compras, falta de stock, entre otros, en el periodo que se ha definido en el presente instrumento.

Para los efectos señalados en el párrafo anterior, **SODIMAC** declara haber implementado las siguientes acciones:

- Se cuadruplicó la capacidad de preparación de órdenes de envíos a tienda por medio de la implementación de racks y estanterías aumentando en densidad y en metros cuadrados el potencial almacenaje. De esta forma se pasó de 1.000 m<sup>2</sup> a 2.000 m<sup>2</sup>.
- Se duplicó la capacidad de preparación para las órdenes de provincia, aumentando de 2.500 m<sup>2</sup> a 5.000 m<sup>2</sup>, es decir al doble, en el Centro de Distribución ("CD") la Farfana.
- Se definió un nuevo proceso de seguimiento y control de pendientes diario para mitigar los casos en que la empresa tiene dificultades para cumplir. Buscando una comunicación proactiva, directa y oportuna con los consumidores a través de mensajería dentro de las primeras 24 horas.
- Se estableció un nuevo protocolo para aquellos proveedores que no cumplen con el stock de productos y/o entregas. En este sentido, Sodimac exige un cumplimiento del 95%, entre 90% y 95% se dan de baja los productos (SKU) que generan el problema, y bajo 90% se da de baja el proveedor en la plataforma.
- Se aumentó en un 30% los proveedores de transporte, y en un 120% la cantidad de camiones disponibles para mejorar la capacidad y servicio de entrega a los consumidores.
- Se efectuó un análisis diario de cumplimiento de los estándares de entrega de los transportistas. Para ello, se exige foto del producto, guía de despacho y registro del domicilio de entrega. Además, se ha implementado seguimiento y capacitación constante.
- Se efectuó análisis continuo de cumplimiento y estándares a proveedores de transporte.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Se generó una mesa de cuadratura y ajuste diario para bloquear proactivamente productos con riesgo de stock.
- Se aumentó de 3 a 13 en empresas de subcontratación de personal ante la dificultad de ingreso y falta de efectividad de las ya existentes en operaciones.
- Se aumentaron dotaciones en la operación para disminuir los impactos de ausentismos por Covid-19 y contactos estrechos. Para estos efectos, el proveedor informa haber contratado un gran número de operativos, con una alta rotación. En enero se contaban con 225 y actualmente permanecen 659 operativos.
- Se elevó la dotación en el equipo de Post Venta para disminuir los tiempos de respuesta de cara a los consumidores.
- Para dar agilidad a las anulaciones de consumidores según medio de pago, se generó un equipo especial en una de las opciones que atiende el fono 600 600 4020 de Servicio al Cliente, la cual permite gestionar en línea las anulaciones funcionando de lunes a domingo en horario de tiendas. Este equipo es independiente del equipo central de generación de notas de crédito lo que da más agilidad a las devoluciones con cualquier medio de pago.
- Se reforzó la cantidad y conocimiento de equipos de atención a consumidores en grupos especialistas (aumento de 350% en términos de dotación de ejecutivos en Call Center, Redes Sociales y Back Office) y bajo supervisión exclusiva (aumento de un 60% más de supervisores).
- Se implementó un nuevo sistema de relacionamiento con consumidores CRM-SALESFORCE para llevar el registro, seguimiento y control de los requerimientos con consumidores (a partir del 20 de abril del 2021. Esto, a diferencia de la plataforma anterior (desarrollada en forma local denominada Contacto Sodimac), permite tener una mayor trazabilidad (generar un mejor cumplimiento de los niveles de servicio), y tener una mejor interconexión entre plataformas.
- Implementación de un Customer Relationship Management (CRM) de categoría World-Class.
- Reestructuración del equipo, llamado "Customer Care" para generar especialización en distintos temas claves, que incluye equipos especializados en (i) la gestión de respuestas a reclamos ingresados a través de la plataforma del SERNAC; (ii) BackOffice, que da respuesta a reclamos ingresados por canales Sodimac, especializado en temas de cuenta web, entregas, cobros, cambios y devoluciones, servicio técnico, entre otros; (iii) Servicios Especiales, da respuesta a reclamos por servicios que presta Sodimac como armados e instalaciones; (iv) Escalamiento, que da respuesta a reclamos críticos; (v) Coordinadores Tienda, que apoya la gestión de consumidores en tiendas; y (vi) Calidad, que vela por la correcta gestión de procesos.
- Control y monitoreo diario de indicadores.
- Coordinación con áreas de apoyo para agilizar respuestas y levantar oportunidades.
- Evaluación y ejecución de proyectos asociados a dar mejores garantías voluntarias.
- Integración con plataforma de Inteligencia Artificial para apoyar y agilizar la gestión de respuestas a reclamos.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Gestión central de quiebres: En forma automática se buscará stock en todos los centros de costo (configurable) para poder entregarle el producto al cliente. Se ha implementado en 3 tiendas y se espera desplegarlo al 100% entre enero y febrero de 2022. Esto permitiría reducir en un 20% los quiebres de stock.
- Torre de Control: Equipo transversal de operaciones que está monitoreando la operación de despacho y retiro en tienda en conjunto con las tiendas con el objetivo de que todos los productos sean entregados a los clientes en tiempo y forma, además de visualizar los posibles quiebres de stock. Esto ha permitido que en los últimos 10 meses se haya producido una mejora significativa en los niveles de cumplimiento en los despachos y retiros.
- Nota de crédito automática: Iniciativa que permite generar una nota de crédito (para devolución de dineros de clientes, antes de la devolución de Transbank) en segundos desde la cancelación. Actualmente se encuentra en fase piloto y la generación de las notas de crédito está en más de un 90% dentro de las 48 horas. La fase de implementación total de esta iniciativa estará operativa en el segundo trimestre de 2022.

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. Los verificadores de cumplimiento respectivos, serán acompañados al SERNAC, a través del informe de auditoría externa comprometido en el presente Acuerdo.

Por su parte, se contemplan las siguientes medidas que **SODIMAC** implementará en el futuro para solucionar la logística de entrega y distribución de la empresa:

- Nuevo Centro de Distribución de 10.000 m<sup>2</sup> de materiales de construcción en la Farfana para asegurar disponibilidad. Esta medida se encuentra en avance, y estará en funcionamiento en abril de 2022.
- Implementación de nuevo Centro de Distribución exclusivo para soportar demanda adicional de eventos Cyber, que cuenta con 10.000 m<sup>2</sup>. Esta medida se encuentra en avance, y estará en funcionamiento en abril de 2022.
- Redefinición en proceso de reposición: Anticipada y Contra pedido.
- Incorporación de metodología de acomodo inteligente de ubicación estratégica de los productos (Slotting) para los tres Centros de distribución.
- Maximizar utilización de sistema SBS (automatismo) versus Picking Manual.
- Nuevo proceso de gestión de inventarios para asegurar su disponibilidad, con altos Acuerdos de Nivel de Servicio (Service Level Agreement o SLA) y responsabilidades de los encargados.
- Nuevo proceso para definir la política de stocks de seguridad a los inventarios.
- Implementación de trazabilidad sistémica de los despachos directos a regiones. Se encuentra en proceso de implementación y estandarización en todos los Centros de Distribución de Santiago y los Centros de Transferencia de regiones. El 40% de las órdenes que

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

procesa el Centro de Distribución se verán beneficiadas y se espera una mejora de 10% en el indicador de regiones.

- En proceso de selección de nuevo sistema de proceso de ruta y trazabilidad de cara al consumidor para disminuir "sin moradores" y desconocimiento de entrega.
- Implementación nuevo sistema de ruteo que va a mejorar la georreferenciación automática al guardar las direcciones ingresadas con error.
- Actualización a última versión de sistema operativo de bodegas en Centro de Distribución de la Farfana.
- Elaboración de plan de orden de dotación con la incorporación de 60% adicional de operativos de planta en cada proceso.

El cumplimiento de lo descrito en los puntos anteriores y todo lo 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 del 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 **01 de marzo 2020 y el 23 de mayo de 2021** y, por los siguientes incumplimientos: **a)** retardo en la entrega y, **b)** cancelación de compras en que se haya evidenciado o no retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia de cancelaciones de compras, falta de stock, entre otros.

**SODIMAC** declara haber realizado, a la fecha de la Resolución que contiene el presente Acuerdo, 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 de SERNAC en conformidad al **numeral VIII** del presente Acuerdo.

- Grupo 1/ Determinación:** Comprende a consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por retardo en la entrega, acaecido durante el periodo entre el 01 de marzo de 2020 y el

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

23 de mayo de 2021. Lo anterior, teniendo en consideración lo dispuesto en el párrafo penúltimo de esta letra A. Los consumidores de este grupo serán compensados según la metodología económica definida en el Procedimiento Voluntario Colectivo, que 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 que recibirán los consumidores de \$1.150, para los casos en que la compensación que haya de aplicarse por la metodología del procedimiento sea inferior al "mínimo" previsto, y un "monto máximo" de \$35.000, considerando una aplicación de la metodología acordada en el Procedimiento Voluntario Colectivo. Esto, se refleja en la tabla de montos aproximados\* que a continuación se adjunta:

Días Atrazo	Monto de los Productos Afectados	Monto promedio aproximado de compensación por transacción	Monto mínimo compensación	Monto máximo compensación
0-14 días	1 a 19.999	\$1.200	\$1.150	\$1.200
	20.000 a 49.999	\$1.250	\$1.150	\$1.250
	50.000 o más	\$2.300	\$1.150	\$35.000
15-29 días	1 a 19.999	\$1.250	\$1.150	\$1.300
	20.000 a 49.999	\$1.300	\$1.150	\$2.072
	50.000 o más	\$5.000	\$1.150	\$35.000
30 días o más	1 a 19.999	\$1.400	\$1.150	\$2.683
	20.000 a 49.999	\$2.200	\$1.150	\$7.695
	50.000 o más	\$11.500	\$1.150	\$35.000

Total transacciones	37.709
Total compensación	\$93.096.876

\* Se hace presente que la metodología de compensación antes referida, definida en el Procedimiento Voluntario Colectivo, tiene una aplicación proporcional en virtud del valor de la compra con retardo en su entrega y la duración del retardo. En virtud de ello, los tramos contenidos en la tabla corresponden a aproximaciones de los promedios a compensar en cada uno de ellos, sólo para efectos ilustrativos y de aclaración.

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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**ii) Grupo 2/ Determinación:** Comprende a consumidores cuyas **transacciones fueron afectadas por la cancelación de la compra**, y que hayan evidenciado o no retardo en la reversa de los dineros, acaecida durante el periodo entre el 01 de marzo de 2020 y el 23 de mayo de 2021. 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.

El Acuerdo, asegura un "monto mínimo" de compensación que recibirán los consumidores de \$1.150, para los casos que la compensación que haya de aplicarse por la metodología del procedimiento sea inferior al "mínimo" previsto, y un "monto máximo" de \$35.000, considerando una aplicación de la metodología acordada en el Procedimiento Voluntario Colectivo.

Esto, se refleja en la tabla de montos aproximados:

Plazo devolución de compra	Monto de los Productos Afectados	Monto promedio aproximado de compensación por transacción	Monto mínimo compensación	Monto máximo compensación
0-14 días	1 a 19.999	\$1.250	\$1.150	\$1.250
	20.000 a 49.999	\$1.300	\$1.150	\$1.300
	50.000 o más	\$2.600	\$1.150	\$35.000
15-29 días	1 a 19.999	\$1.300	\$1.150	\$1.300
	20.000 a 49.999	\$1.350	\$1.150	\$2.100
	50.000 o más	\$5.000	\$1.150	\$35.000
30 días o más	1 a 19.999	\$1.350	\$1.150	\$6.209
	20.000 a 49.999	\$2.300	\$1.150	\$17.686
	50.000 o más	\$12.000	\$1.150	\$35.000
Total transacciones			52.160	
Total compensación			\$290.565.802	

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

### Consideraciones especiales en cuanto a los siguientes consumidores y compensaciones:

#### a) En relación a los consumidores que ya fueron compensados con anterioridad al presente Acuerdo por Sodimac:

En relación a los consumidores cuyas transacciones fueron afectadas por retardo en la entrega y/o cancelación de la compra, acaecida durante el

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

periodo entre el 01 de marzo de 2020 y el 23 de mayo de 2021, y que, según ha declarado el proveedor fueron compensados mediante la devolución del valor completo del "costo de despacho", a través de transferencia bancaria directa y, que en virtud de la aplicación de la metodología de compensación definida en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, tengan una diferencia a su favor, se aplicará lo que sigue.

En la situación descrita anteriormente, se han identificado **1.463 consumidores**, correspondiente a **1.478 transacciones**, los que serán compensados por la diferencia a favor que les corresponde entre la aplicación del modelo compensatorio definido en este Procedimiento Voluntario Colectivo y los montos ya compensados en devolución del despacho completo de la compra.

**b) Respecto a los consumidores que realizaron compras comprendidas en la propuesta de solución, con tarjeta de débito:**

**SODIMAC** declara que en los casos de devolución del dinero para consumidores que **pagaron su compra a través de tarjeta de débito**, no cuenta con los datos necesarios para realizar las devoluciones a la cuenta bancaria del consumidor. Con ello, según declaración del proveedor, el proceso de recopilación de datos en promedio comprende un periodo de **30 días**, circunstancia que deberá ser verificada y certificada por la empresa de Auditoría externa, en los términos establecidos en el **numeral VIII**.

En consecuencia, para efectos de las compensaciones antes descritas, para los consumidores beneficiarios de compensación en virtud de la cancelación de la compra, habiendo evidenciado o no retardo en la reversa de los dineros, que hayan pagado su compra con tarjeta de débito, serán compensados por los días de atraso que superen 30 días corridos contados desde la respectiva cancelación, o, en caso de no haber demorado más de 30 días la devolución, serán compensados con la compensación mínima.

\*\*\*

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 de la fecha prevista para el despacho y, durante el periodo que va del 18 de marzo de 2020 al 23 de mayo de 2021<sup>1</sup>;

<sup>1</sup> Para los efectos de esta referencia, se consideran los siguientes pronunciamientos:

<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>

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<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>  
<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>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/10/10/42777/01/1829934.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/10/17/42782/01/1832761.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/10/24/42788/01/1837195.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/10/30/42793/01/1840654.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/11/11/42802/01/1846062.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/11/14/42805/01/1848273.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/11/18/42808/01/1850027.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/11/20/42810/01/1852360.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/11/25/42814/01/1854548.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/11/28/42817/01/1857742.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/12/02/42820/01/1859203.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/12/05/42823/01/1861259.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/12/10/42826/01/1863127.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/12/12/42828/01/1864692.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/12/16/42831/01/1866406.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/12/19/42834/01/1868691.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/12/23/42837/01/1871040.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/12/30/42842/01/1873949.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/04/42845/01/1875564.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/09/42850/01/1878219.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/13/42853/01/1879913.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/16/42856/01/1881690.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/20/42859/01/1883117.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/22/42861/01/1884827.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/27/42865/01/1887250.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/01/30/42868/01/1889504.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/03/42871/01/1891030.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/04/42872/01/1892052.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/06/42874/01/1893082.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/10/42877/01/1894103.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/13/42880/01/1896261.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/16/42882/01/1897118.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/20/42886/01/1899783.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/25/42890/01/1902547.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/02/27/42892/01/1904177.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/03/04/42896/01/1906158.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/03/06/42898/01/1907089.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/03/10/42901/01/1908706.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/03/13/42904/01/1910594.pdf>

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 10 de septiembre 2020 y copulativamente, la dirección informada para el despacho correspondiera a las regiones VII, VIII y/o IX del país, afectadas por el "paro de camioneros" que tuvo lugar en el período 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 **75.087** consumidores, y corresponden, a **84.495** transacciones, según ha informado la empresa a lo largo del presente PVC, lo que 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, **SODIMAC** informará a los clientes sobre su derecho a optar entre: **i)** Transferencia bancaria en la cuenta que cliente designe, **ii)** la emisión de una *Gift Card* utilizable en cualquier tienda de "Grupo Falabella", con vigencia de un año contado desde su entrega, o, **iii)** emisión de vale vista nominativo.

La información sobre la alternativa de elección del consumidor, será recopilada por el proveedor mediante un formulario web, que será proporcionado y dispuesto por **SODIMAC** a través de un link, el que será acompañado al correo electrónico que se remitirá al efecto.

<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/03/17/42907/01/1911960.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/03/20/42910/01/1914319.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/03/25/42914/01/1916959.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/03/27/42916/01/1919325.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/01/42920/01/1921237.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/01/42920-B/01/1922088.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/08/42924/01/1924656.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/10/42926/01/1926184.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/15/42930/01/1928090.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/17/42932/01/1929606.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/21/42935/01/1931318.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/24/42938/01/1933902.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/29/42942/01/1936317.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/04/30/42943/01/1937205.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/05/06/42947/01/1939979.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/05/08/42949/01/1940936.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/05/13/42953/01/1944029.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/05/14/42954/01/1944844.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/05/19/42957/01/1946931.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/05/22/42959/01/1948595.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/05/26/42962/01/1951039.pdf>  
<https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2021/05/29/42965/01/1953284.pdf>

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Los clientes tendrán la opción de elegir entre alguno de dichos tres mecanismos, dentro del plazo de **60 días corridos**, contados desde el envío de la comunicación a que se refiere el **numeral V** del presente Acuerdo.

En caso de no recibir respuesta por parte del consumidor, dentro del plazo de **30 días corridos** siguientes de vencido el plazo indicado en el punto anterior, el proveedor enviará una nueva comunicación por correo electrónico, a modo de recordatorio, con la información sobre la opción antes señalada e indicando un nuevo plazo de **30 días corridos** en que el consumidor deba hacer la elección de alternativa de pago, que transcurridos sin respuesta **20 días corridos** desde dicho envío, se tomará contacto telefónico con el consumidor.

En el caso que en los plazos recién referidos, los consumidores contactados no elijan alguna de las modalidades de pago, o no entreguen sus datos para realizar el pago en alguna de las modalidades antes referidas, el proveedor procederá a emitir un vale vista bancario, a nombre de cada consumidor, los que deberán estar disponibles para su cobro, en la correspondiente sucursal del banco de la plaza designado por el proveedor, lo que será comunicado oportunamente al consumidor. El vale vista señalado estará dispuesto para retiro durante **90 días**, que, transcurrido dicho plazo, será dejado sin efecto por **SODIMAC**, y cuyos fondos tendrán el destino mencionado en el **numeral XIV del presente instrumento**.

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

- a) El pago de las compensaciones se iniciará una vez que el consumidor haya optado por el medio para recibir la compensación mediante.
- b) Es así, que para el caso de transferencias bancarias, **SODIMAC** depositará dicho monto dentro de un plazo máximo de **30 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**:
  - El plazo para retirar la Gift Card, por parte del consumidor, será de **90 días corridos** contados desde que se encuentre disponible su retiro en la tienda respectiva, lo cual realizará el proveedor en un plazo que no exceda de **los 20 días corridos** desde que ejerce esta opción por parte del consumidor.
  - La Gift Card deberá ser retirada por el consumidor en la sucursal de tienda Sodimac que elija el consumidor, según las alternativas que se le informen.
  - La vigencia de la *Gift Card* será de un año, contabilizado desde la fecha de entrega al consumidor.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- La *Gift Card* podrá ser utilizada en tiendas del Grupo Falabella, como SODIMAC, Falabella, Linio o Tottus, o, también, en sus respectivos sitios web.
  - La *Gift Card* no será nominativa, sino que se emitirá al portador, siendo transferibles una vez entregadas.
  - El consumidor, al hacer uso de la *Gift Card*, podrá complementarla con otros medios de pago en el caso que quiera adquirir productos cuyo valor sea superior al valor de la *Gift Card*. Si es inferior, se mantendrá para ser utilizada hasta que se agote el saldo disponible, hasta el término de la vigencia de aquella.
  - Para las *Gift Card* emitidas, pero no retiradas por el consumidor dentro del plazo de 90 días desde que se encuentra disponible su retiro, sus montos serán destinados al remanente descrito en el **numeral XIV** de esta resolución.
- d) En el caso que el consumidor opte por la emisión de un **vale vista**:
- Este se emitirá en un plazo de **30 días corridos** contados desde que el consumidor haya elegido esta opción.
  - Dicho vale vista se encontrará disponible para retiro en la sucursal de banco de la plaza designado por el proveedor, más cercana al domicilio registrado por el consumidor en su compra o el informado por el consumidor al momento de ejercer su opción.
  - El plazo para retirar el vale vista, por parte del consumidor, en el banco, será de **90 días corridos** contados desde que se encuentre disponible su retiro. En la eventualidad, de que el vale vista no sea retirado por el consumidor, su monto será destinado al remanente descrito en el **numeral XIV** de esta resolución.

En el caso de que los consumidores no ejerzan ninguna de las opciones antes descritas (esto es, no elija transferencia, *Gift Card* o vale vista, o eligiendo transferencia, no aporte los datos para ello) se procederá a pagar la compensación a través de la emisión de vales vista a sus nombres, los cuales estarán disponibles para su retiro dentro del término de **90 días corridos contados** desde la fecha del vencimiento del plazo que detentan los consumidores afectados para optar las alternativas descritas. Dicho vale vista se encontrará disponible para retiro en la sucursal de banco de la plaza designado por el proveedor más cercana al domicilio registrado por el consumidor en su compra. Todo lo anterior será informado oportuna y adecuadamente al correo electrónico del consumidor.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Para los vales vistas que no sean retirados en el plazo señalado, sus montos serán destinados al remanente descrito en el **numeral XIV** de esta resolución.

### C. Monto de la compensación para los consumidores afectados.

**Grupo 1. SODIMAC** 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 **\$93.096.876 (noventa y tres millones noventa y seis mil ochocientos setenta y seis pesos)**. Este Grupo está integrado por un total de **33.223 consumidores** y que corresponden a **37.709 transacciones**.

**Grupo 2. SODIMAC** 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 **\$290.565.802 (doscientos noventa millones quinientos sesenta y cinco mil ochocientos dos pesos)**. Este Grupo está integrado por un total de **47.954 consumidores** y que corresponden a **52.160 transacciones**.

Adicionalmente **SODIMAC da cuenta**, por medio del presente Acuerdo, haber indemnizado con anterioridad, a ciertos consumidores mediante devolución del costo del despacho total de la compra, por un monto ascendiente a **\$19.845.731 (Diecinueve millones ochocientos cuarenta y cinco mil setecientos treinta y un mil pesos)**. Sin perjuicio de ello, en virtud de la aplicación del método de cálculo de compensación descrito en párrafos precedentes y el monto ya compensado a través de la devolución del despacho total de la compra, a estos consumidores les corresponde un saldo a favor de compensación que el proveedor se compromete a pagar en virtud del presente Acuerdo y que, en total, asciende a la suma total de **\$4.298.808 (cuatro millones doscientos noventa y ocho mil ochocientos ocho pesos)**. Lo anterior está integrado por un total de **1.463 consumidores** y que corresponden a **1.478 transacciones**.

De acuerdo a lo señalado precedentemente, por medio del presente Acuerdo, **SODIMAC** se ha obligado a **compensar** a los consumidores, en conformidad a los grupos y referencia descritos anteriormente, con un monto ascendente a **\$387.961.486 (Trescientos ochenta y siete millones novecientos sesenta y un mil cuatrocientos ochenta y seis)**.

Las compensaciones, deberán considerar en su implementación, la aplicación de intereses y reajustabilidad del artículo 27 de la Ley N° 19.496<sup>2</sup>.

Las cifras mencionadas, son referenciales según lo informado por **SODIMAC** 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**.

<sup>2</sup> Art. 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

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 y que hayan interpuesto un reclamo ante SERNAC, por los problemas asociados a los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que da cuenta el presente instrumento, cuyos reclamos hayan ingresado hasta el **23 de mayo de 2021**, 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, corresponderá a cada consumidor que **reclamó ante el SERNAC**, atendiendo al canal o vía de ingreso de su reclamo (telefónica, web o presencial)

La compensación citada, alcanzará a **20.263 consumidores**, y el monto total que **SODIMAC** pagará por este concepto, a modo referencial, asciende a la suma total de **\$25.628.747** (veinticinco millones seiscientos veintiocho mil setecientos cuarenta y siete pesos), de acuerdo con el valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM) de noviembre de 2021.

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 **75.087 consumidores**, correspondiente a **84.495 transacciones** y considera un monto total a pagar en pesos de **\$413.590.233** (cuatrocientos trece millones quinientos noventa mil doscientos treinta y tres pesos).

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 **01 de marzo de 2020 al 23 de mayo del 2021, 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.**

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 y/o cancelado determinadas transacciones efectuados por ellos, como asimismo, el retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia cancelaciones de compras, falta de stock, entre otros. 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.*".

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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, **SODIMAC** enviará a los consumidores, un correo electrónico informativo, dirigido a la dirección de email registrada en las bases de datos del proveedor, 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. Dicho correo electrónico, será despachado a los consumidores beneficiados con el Acuerdo, dentro del plazo de **60 días corridos**, contados desde la fecha que quede firme y ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

El texto de dicho correo electrónico, previo al despacho, será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

Adicionalmente y, en el mismo contexto y plazo citado precedentemente, **SODIMAC**, informará a los consumidores afectados, a través de avisos publicados en: **a)** la página web de **SODIMAC**, [www.sodimac.cl](http://www.sodimac.cl); y **b)** 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 **90 días corridos**.

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

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 2. Contenido de la comunicación.** Adicionalmente, en la comunicación antes señalada, **SODIMAC**, informará a los clientes sobre su derecho a optar si la compensación la recibirán mediante los mecanismos de pago en el 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 y 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.

El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **20 meses**, contados desde la fecha que quede firme y 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 que quede firme y ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

### **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 del correo electrónico** informativo y comunicación a los consumidores por parte del proveedor comenzará a ejecutarse dentro de del término de **60 días corridos** contados desde la fecha que quede firme y ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
2. El proceso de **elección del consumidor**, respecto de alguno de los mecanismos dispuestos para hacer efectiva la compensación, será de **60 días corridos** contados desde el envío de la comunicación por correo electrónico de parte del proveedor.
3. En caso de **no recibir respuesta por parte del consumidor**, dentro del plazo de **30 días corridos** siguientes de vencido el plazo indicado en el punto anterior, el proveedor enviará una nueva comunicación por

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

correo electrónico, a modo de recordatorio, con la información sobre la opción antes señalada e indicando un nuevo plazo de **30 días corridos** en que el consumidor deba hacer la elección de alternativa de pago, realizando un nuevo contacto telefónico transcurridos **20 días corridos** desde el envío del recordatorio sin haber obtenido respuesta.

4. El proceso de pago de las indemnizaciones y compensaciones a los consumidores señalado en el **acápito III, letra B y el pago del costo del reclamo SERNAC** comenzará a realizarse transcurridos **20 a 30 días corridos** contados desde el vencimiento del plazo que detentan los consumidores afectados para optar por recibir la compensación mediante los mecanismos de pago dispuesto en el **numeral III letra B del presente Acuerdo**, dependiendo del mecanismo de pago seleccionado, y como se indica a continuación:

**4.1** El proceso de **transferencia bancaria** se ejecutará dentro de **30 días corridos** contados desde que el consumidor optó por esta alternativa y haya entregado los datos necesarios para ello.

**4.2** El proceso de entrega de la **Gift Card** se ejecutará dentro de **20 días corridos** contados desde la fecha en que el consumidor ejerza esta opción.

**4.3** El proceso de emisión de **vales vistas** se ejecutará dentro de **30 días corridos** contados desde la fecha en que el consumidor opte por esta alternativa. Por su lado, el consumidor tendrá un plazo de **90 días corridos** para realizar el retiro del vale vista, contados desde que se encuentre disponible su retiro, lo cual será debidamente informado al consumidor.

**4.4** Adicionalmente, tratándose de los **consumidores que no ejerzan ninguna de las opciones indicadas** se procederá a pagar la compensación a través de la emisión de **vales vista** a sus nombres, los cuales estarán disponibles dentro del término de **30 días corridos** contados desde la fecha del vencimiento del plazo que detentan los consumidores afectados para optar las alternativas descritas. Por su lado, los consumidores tendrán un plazo de **90 días corridos** para realizar el retiro de vales vista, contados desde que se encuentre disponible su retiro, lo cual será debidamente informado al consumidor. Para los vales vistas que no sean retirados en el plazo señalado, sus montos serán destinados al remanente descrito en el **numeral XIV** de esta resolución.

5. 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, dentro de **20 o 30 días corridos**, dependiendo del mecanismo de pago elegido.

6. **SODIMAC**, deberá entregar también un informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

remanente dentro del plazo de **4 meses** contados desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "Remanente".

- 7. SODIMAC**, 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 de auditoría deberá ser entregado al **SERNAC** transcurridos **3 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 **20 meses**, contados desde que quede firme y ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

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

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Comunicación a consumidores beneficiados con compensación, y costo del reclamo	Dentro de 60 días corridos	Desde la fecha que quede firme y ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo.
Elección de los consumidores del mecanismo de pago de la compensación.	Dentro de 60 días corridos	Desde el envío de la comunicación por correo electrónico.
Comunicación de recordatorio	Dentro de 30 días corridos	Desde vencido el plazo de 60 días para optar por un mecanismo de pago.
Proceso de pago de las compensaciones para los consumidores beneficiados.	Dentro de 20 o 30 días corridos, dependiendo del mecanismo de pago elegido	Desde que el consumidor haya optado por un mecanismo y entregado los datos necesarios para el pago a través del formulario dispuesto.
Proceso de pago de las compensaciones del costo del reclamo	Dentro de 20 o 30 días corridos, dependiendo del mecanismo de pago elegido	Desde que el consumidor haya optado por un mecanismo y entregado los datos necesarios para el pago a través del formulario dispuesto.
Plazo total de cumplimiento de todas las actividades del Acuerdo (salvo lo relativo al Remanente)	20 meses	Desde que quede firme y ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Pago Remanente	2 años	Desde el vencimiento del plazo dispuesto para el cumplimiento integral del Acuerdo.
Informe auditoría externa	3 meses	Desde el vencimiento para el cumplimiento integral del Acuerdo, salvo lo relativo al remanente. Es decir, finalizadas todas las gestiones y actividades relacionadas con el Acuerdo.
Informe complementario	4 meses	Desde el vencimiento del plazo para el pago del Remanente.

### **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 **SODIMAC**, 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 susceptibles de auditoría.

La auditoría deberá certificar, la implementación del despacho de los correos electrónicos informativos 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 eliminada por parte de **SODIMAC**, 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, y/o la constatación formal mediante declaración, en cuanto a que, su uso ha sido exclusivamente para fines de la implementación del presente Acuerdo y se agota en éste, no haber sido divulgada o entregada a terceros, haber agotado todas las medidas tendientes

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

a impedir el acceso o uso por otras personas o entidades distintas al proveedor.

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 1 de marzo de 2020 al 23 de mayo de 2021, hayan sido afectadas por los siguientes incumplimientos: **a)** retardo en la entrega; **y)** cancelación de compras y que hayan evidenciado o no retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia cancelaciones de compras, falta de stock, entre otros.

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, y que dicen relación con retardo en la entrega de productos adquiridos.

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 por grupo, y fechas involucradas.
- Verificar el envío de las comunicaciones comprometidas y validadas por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y relacionamiento Institucional de SERNAC, por correo electrónico, dirigido a la dirección 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, publicaciones legales en el Diario Oficial y otro medio de circulación nacional y en módulos de información del proveedor.
- 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. Así también el pago del complemento en la compensación a aquellos consumidores que hubieran sido compensados con anterioridad al inicio del PVC por SODIMAC y que mantuvieran una diferencia a su favor.
- Comprobar el pago mediante una transferencia bancaria del consumidor de la compensación que haya elegido dicho mecanismo de pago y haya entregado los datos necesarios a la empresa.
- Comprobar la emisión de la *Gift Card* de Grupo Falabella para los consumidores indemnizados a través de este mecanismo. Verificar el número y monto de *Gift Cards* emitidas, y de las no retiradas a la fecha, en atención a que sus montos serán destinados al remanente.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Comprobar la extensión del plazo de vigencia de las *Gift Card* de Grupo Falabella en los casos comprometidos.
- Certificar la elección de los consumidores entre alguno de estos tres mecanismos mencionados en los puntos anteriores en el formulario web que será proporcionado por **SODIMAC**.
- 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, o de aquellos que no hayan realizado la elección de alguno de los mecanismos de pago, o que hayan elegido el medio de pago vale vista.
- Comprobar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados de acuerdo al canal de ingreso del reclamo.
- Verificar la efectividad de la base de cálculo utilizada para obtener el promedio de 30 días corridos, en cuanto a la entrega de datos bancarios de los consumidores, que pagaron productos a través de tarjeta de débito.

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 **3 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 **4 meses** desde que se verifique el supuesto establecido en el Párrafo que trata sobre el "remanente".

Para los efectos de la calificación de un eventual incumplimiento del Acuerdo, **SERNAC** informará por escrito a **SODIMAC** sobre las observaciones, objeciones o dudas que pudieren existir tras la revisión del informe final de auditoría e informe complementario, teniendo **SODIMAC** un plazo de 30 días corridos para complementar, corregir o ajustar dichos cuestionamientos. Si dentro de dicho plazo no se aclararen, corrigieren o complementaren los aspectos levantados por **SERNAC**, a partir del vencimiento de dicho plazo se podría calificar como incumplido el Acuerdo.

### **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.**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 LPC 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."*

**SODIMAC**, dentro del décimo día desde que quede 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 1º.

### **XII. De la reserva de acciones individuales.**

En caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 incumplimiento del Acuerdo.**

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/ o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

### **XIV. Del remanente.**

Transcurridos **2 años** desde el vencimiento del plazo dispuesto para el cumplimiento integral del Acuerdo, 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, valores de *Gift Card* no emitidas o no retiradas, o de vales vista no retirados, 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.

### **XV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.**

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **SODIMAC**, 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 **SODIMAC**, 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, **SODIMAC**, deberá proceder a la eliminación de la misma y/o la constatación formal mediante declaración, en cuanto a que, su uso ha sido exclusivamente para fines de la implementación del presente Acuerdo y se agota en éste, no haber sido divulgada o entregada a terceros, haber agotado todas las medidas tendientes a impedir el acceso o uso por otras personas o entidades distintas al proveedor, lo que deberá en



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

### **XVI. 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.

### **XVII. 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.

### **XVIII. 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](http://www.sernac.cl)

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y el proveedor.

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.

### **XIX. 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 **SODIMAC S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 417 de fecha 24 de mayo de 2021.

**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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del 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 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 efecto erga omnes del 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 del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

**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 del Acuerdo.

**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 **SODIMAC S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

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

DAG/fsa/meo/vt

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; Subdirección de Estudios Económicos y Educación; SD de PVC; Oficina de Partes

Página 28 de 28