



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 PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 503/2021.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 141

SANTIAGO 25 DE FEBRERO 2022

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 7 de julio 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 **PERSONAL COMPUTER FACTORY S.A**, en adelante **"PC FACTORY"**, 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, **PC FACTORY** oportunamente



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha 21 de julio del 2021, el **SERNAC** con **PC FACTORY** 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° 770, del 13 de octubre 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 **PC FACTORY**, 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°503, de fecha 7 de julio del 2021**, se habrían visto afectados, por determinados incumplimientos, en el ofrecimiento, venta, compra y proceso de post venta de los diversos productos ofrecidos y adquiridos mediante el sitio web www.pcfactory.cl y plataformas de ventas online de dicho proveedor, las que incluyen ventas telefónicas, entre otras modalidades de ventas a distancia, y, asimismo, compras en tiendas físicas con compromiso de despacho a domicilio, por parte del proveedor **Personal Computer Factory S.A.**, en adelante también, indistintamente, **"PC Factory"**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los incumplimientos que el presente Acuerdo considerará, para los efectos de la solución, son los siguientes: **a) retardo en la entrega del producto; b) cancelación de compra; y, c) retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia de la cancelación de la 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 **1 de marzo de 2020 y el 7 de julio de 2021, ambas fechas inclusive.**

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, **PC Factory, 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 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 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, **PC Factory** declara y da cuenta de haber implementado, a la fecha, las siguientes acciones:

- i) Haber cuadruplicado el personal destinado exclusivamente a labores de preparación de pedidos para despacho a domicilio.
- ii) Haber modificado la organización logística del proveedor para el área de preparación de pedidos, incorporando una nueva jefatura y nuevos puestos de trabajo en su organigrama.
- iii) Haber aumentado los turnos de trabajo, estableciendo 3 turnos, 6 días a la semana, dejando una ventana temporal de 30 minutos entre cada turno para efectos de cumplir con la sanitización correspondiente.
- iv) Haber incorporado un mayor número de operadores logísticos, específicamente, más de 4 empresas para efectuar las labores de despacho.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

v) Haber aumentado el personal de *call center*, a través de la contratación de una empresa externa, y haber destinado personal exclusivamente para la resolución de reclamos por cancelaciones de las compras y devoluciones de productos. La empresa da cuenta de haber incrementado, a la fecha, la dotación del área de soporte postventa.

vi) Haber aumentado la superficie del área de almacenamiento, mediante el arrendamiento, en el mes de marzo de 2020, de una bodega adicional a la ya existente, lo que habría aumentado de manera considerable (1.011 m²) el espacio destinado a la operación y preparación de pedidos de productos.

vii) Haber trasladado, en agosto de 2020, el área destinada al armado de computadores desde el Centro de Distribución, a las oficinas de la Compañía, con el objetivo de ampliar el espacio del referido Centro de Distribución en 500 m².

viii) Haber implementado, de manera gradual, el despacho de productos a domicilio desde algunas tiendas que no contaban con ese servicio, lo que permitió a la compañía gestionar de manera más eficiente las entregas de productos en domicilios ubicados en las cercanías de dichas tiendas. A ese respecto, el proveedor declara haber contratado 5 empresas de logística para este tipo de despachos.

ix) Haber evaluado y reemplazado los servicios de despacho contratados respecto de aquellas empresas externas que presentaron un bajo rendimiento en sus servicios.

x) Haber incorporado un mayor control diario de los despachos realizados, permitiendo una mejor trazabilidad de los envíos. Lo anterior, mediante la verificación diaria, en coordinación con los proveedores de servicios de transporte, de los despachos. En ese sentido, la empresa declara que, actualmente, el proceso contempla la comunicabilidad y canales destinados a informar oportunamente a los consumidores respecto de eventuales problemáticas relativas a las compras realizadas, especialmente, aquellas referidas al despacho de sus productos y, en ese contexto, poner en su conocimiento las opciones y derechos que le asisten.

xi) Haber implementado en sus procesos operativos internos, durante abril-mayo de 2021, una calculadora de despacho logística, la que permite diferenciar el tiempo de despacho en atención a la cantidad de clientes que compran y de esa manera fortalecer significativamente los procesos internos destinados a robustecer los mecanismos que ha identificado la compañía y que han permitido generar mejores rendimientos y resultados más eficaces en la operación de despachos. Este cálculo se hace en forma previa a determinar la fecha de entrega y por tanto permite identificar un rango de fecha de entrega , pues considera la capacidad del equipo y la cantidad de entregas pendientes.

Se hace presente que las medidas antes mencionadas y, de acuerdo a lo que ha declarado la empresa a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, ya han sido implementadas a la fecha del presente



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Acuerdo. En ese contexto, los verificadores de cumplimiento respectivos serán acompañados al **SERNAC** a través del informe de auditoría externa comprometido en el presente Acuerdo.

Adicionalmente PC Factory, compromete la implementación de las siguientes medidas dirigidas a mejorar la logística de entrega y distribución de sus productos:

i) Incorporación de un nuevo Centro de distribución que aumentará considerablemente el área de bodegaje y despacho de los productos de la Compañía. En junio de 2021, la empresa concretó el arriendo del inmueble que albergará las dependencias del nuevo Centro de Distribución. Dichas instalaciones cuentan con 6.618 mt² disponibles para la operación logística de la empresa, con bodegas de aproximadamente 11 metros de altura con 10 andenes de carga y descarga que complementan la actual área de bodegaje. El inicio de las operaciones en ambas instalaciones (de manera híbrida), se encuentra programado para el 1 de marzo de 2022. A su vez, el inicio de las operaciones ya unificadas en el nuevo Centro de Distribución se producirá a partir del 1 de mayo del año 2022.

ii) La implementación de un nuevo *software* para la administración y gestión de inventarios, que permitirá contar con un centro de distribución "tipo A", permitiendo un aumento del nivel del servicio, mayor precisión de inventario y trazabilidad de los procesos logísticos.

iii) El diseño de procesos internos, en base a la información entregada por los encargados de transporte de PC Factory, que permitan asegurar el cumplimiento de la entrega de productos dentro del rango de fechas comprometidas por ella.

iv) Se implementarán Políticas Internas las que serán comunicadas a los trabajadores de PC Factory, relacionadas con el fortalecimiento del proceso de venta y la mejora en la experiencia de compra de los consumidores. Para ello, se continuará con capacitaciones en todas las tiendas, dirigidas a personal administrativo y plana ejecutiva de la Compañía, las que comenzaron a ejecutarse durante el segundo semestre del año 2021.

v) La incorporación de un software de manejo de los tickets de atención que permitirá asegurar la trazabilidad de la consultas o reclamos de los clientes.

vi) La modificación de los Términos y Condiciones del sitio *web* www.pcfactory.cl, a fin de establecer un rango temporal en el que se realizará la entrega de los productos a los consumidores, eliminando la frase "fecha estimada". Adicionalmente y en ese mismo sentido, se modificará la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

plataforma *web* de PC Factory eliminando la frase “fecha estimada” en el paso N°2 del proceso de compra, procediendo a señalar un rango de días hábiles dentro del cual se realizará la entrega de los productos a los consumidores.

vii) La modificación de los Términos y Condiciones del sitio *web* www.pcfactory.cl, clarificando el hito desde el cual se comenzará a computar el plazo comprometido para la devolución de los dineros a los consumidores en caso de cancelación de la compra, el que será distinto dependiendo del medio de pago que se haya utilizado: si el pago fue realizado con tarjeta de crédito, el plazo de devolución comenzará a correr desde la emisión de la respectiva nota de crédito, lo que se verifica de manera inmediata una vez realizada la cancelación, debiendo, en dicho plazo, el proveedor, solicitar al operador de pagos, la anulación de la compra. En aquellos casos en que el pago se haya realizado mediante tarjeta de débito o transferencia electrónica, el plazo de devolución empezará a correr desde que el consumidor proporcione al proveedor los datos necesarios para realizar la correspondiente transferencia electrónica de devolución.

viii) La implementación de mejoras a nivel logístico para evitar quiebres de stock, tales como el traslado del Centro de distribución ya indicado y la completa implementación de un *software* de gestión de bodegas o WMS para efectos de, entre otras funciones, optimizar y controlar el inventario de productos y los despachos a domicilio.

ix) Mejoras en los procesos de coordinación interna entre las áreas de Logística de PC Factory, los proveedores del servicio de transporte y el área de Post Venta de la compañía, para efectos de reforzar la comunicabilidad y los canales destinados a informar oportunamente a los consumidores respecto de eventuales problemáticas relativas a las compras realizadas, especialmente, aquellas referidas al despacho de sus productos y, en ese contexto, poner en su conocimiento las opciones y derechos que le asisten.

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

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

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 **1 de marzo de 2020 y el 7 de julio de 2021, ambas fechas inclusive**, y, por los siguientes incumplimientos: **a)** retardo en la entrega; **b)** cancelación de compras; y **c)** retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia cancelaciones de compras, falta de stock, entre otros.

PC Factory declara haber realizado, a esta fecha, la devolución íntegra de lo pagado (precio) por concepto de productos y el costo 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, respecto de las cuales, el proveedor declara que han sido entregados los productos a los consumidores afectados a la fecha del presente Acuerdo. El cumplimiento de 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.

- i) **Grupo 1/ Determinación:** Comprende a consumidores cuyas **transacciones fueron afectadas por retardo en la entrega**, acaecido durante el periodo entre el **1 de marzo de 2020 y el 7 de julio de 2021, ambas fechas inclusive**. 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 **\$1.000**, para los casos en que la compensación que haya de aplicarse por la metodología del procedimiento sea inferior al "mínimo" previsto, considerando una aplicación de la metodología acordada en el Procedimiento Voluntario Colectivo.

A modo ilustrativo, en la siguiente tabla se presentan los montos de compensación promedio, mínimo y máximo, que recibirán los consumidores afectados por este incumplimiento, sin perjuicio de que el valor de las compensaciones dependerá de las características de precio y plazo exacto de cada transacción afectada:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Días Atraso	Monto de los Productos Afectados	Monto promedio aproximado de compensación por transacción	Monto mínimo compensación	Monto máximo compensación
1 - 15 días	\$1 a \$50.000	\$1.000	\$1.000	\$1.049
	\$50.001 a \$150.000	\$1.130	\$1.000	\$3.181
	\$150.001 a \$300.000	\$1.835	\$1.000	\$6.531
	\$300.001 o más	\$4.139	\$1.000	\$51.869
16 - 30 días	\$1 a \$50.000	\$1.087	\$1.000	\$2.053
	\$50.001 a \$150.000	\$2.648	\$1.148	\$6.349
	\$150.001 a \$300.000	\$6.214	\$3.447	\$11.742
	\$300.001 o más	\$16.043	\$6.810	\$76.905
31 días o más	\$1 a \$50.000	\$1.942	\$1.000	\$6.221
	\$50.001 a \$150.000	\$5.919	\$2.260	\$18.900
	\$150.001 a \$300.000	\$13.830	\$7.195	\$42.422
	\$300.001 o más	\$37.318	\$13.809	\$255.928

Total transacciones	50.220
Total compensación	\$112.318.103

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

ii) Grupo 2/ Determinación: Comprende a consumidores cuyas **transacciones fueron afectadas por cancelación de la compra**, acaecida durante el periodo entre el **1 de marzo de 2020 y el 7 de julio de 2021, ambas fechas inclusive**. Para los consumidores de este grupo, se establecen tramos de compensación por días, según lo que tardó en hacerse efectiva la devolución del dinero al consumidor y, el precio que pagó en la respectiva compra.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El Acuerdo, asegura un "monto mínimo" de compensación que recibirán los consumidores de **\$1.000**, para los casos que la compensación que haya de aplicarse por la metodología del procedimiento sea inferior al "mínimo" previsto, considerando una aplicación de la metodología acordada en el Procedimiento Voluntario Colectivo

A modo ilustrativo, en la siguiente tabla se presentan los montos de compensación promedio, mínimo y máximo que recibirán los consumidores afectados por este incumplimiento, sin perjuicio de que el valor de las compensaciones dependerá de las características de precio y plazo exacto de cada transacción afectada:

Plazo devolución de compra	Monto de los Productos Afectados	Monto promedio aproximado de compensación por transacción	Monto mínimo compensación	Monto máximo compensación
0 - 15 días	\$1 a \$50.000	\$1.001	\$1.000	\$1.076
	\$50.001 a \$150.000	\$1.606	\$1.000	\$3.231
	\$150.001 a \$300.000	\$3.544	\$1.000	\$6.563
	\$300.001 o más	\$10.185	\$1.000	\$36.100
16 - 30 días	\$1 a \$50.000	\$1.192	\$1.000	\$2.079
	\$50.001 a \$150.000	\$3.152	\$1.350	\$6.262
	\$150.001 a \$300.000	\$7.259	\$3.548	\$12.633
	\$300.001 o más	\$23.511	\$7.249	\$168.257
31 días o más	\$1 a \$50.000	\$2.806	\$1.000	\$17.865
	\$50.001 a \$150.000	\$8.290	\$2.407	\$56.521
	\$150.001 a \$300.000	\$17.412	\$6.726	\$99.266
	\$300.001 o más	\$54.930	\$13.463	\$463.363

Total transacciones	3.841
Total compensación	\$66.680.537

Además, se deberá compensar a cada uno de los consumidores comprendidos en este grupo por concepto de "costo del reclamo" efectuado

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ante el **SERNAC**, de acuerdo a lo que se señala en la letra D del presente acápite.

iii) Grupo 3/ Determinación: Corresponde a aquellos consumidores afectados por el retardo en la reversa de los dineros pagados, como consecuencia de la cancelación de la compra, falta de stock, entre otros. Para este grupo, el proveedor identificó a lo menos **346 consumidores** que corresponde a **346 transacciones** en el periodo que va del **1 de marzo de 2020 y el 7 de julio de 2021**, ambas fechas inclusive, los que serán compensados conforme al valor que resulte de aplicar los reajustes e intereses acordados, durante el periodo de retardo en la devolución del dinero al consumidor en relación a la fecha comprometida por el proveedor para efectuar dicha devolución.

De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, se hace presente, que para efectos de las compensaciones de este grupo 3, el cálculo relativo al monto de restitución, considera el número de días de atraso que supere los 30 días corridos contados desde la respectiva cancelación y nota de crédito, plazo que el proveedor habría informado para efectos de la devolución, según él mismo lo declaró en el procedimiento.

A modo ilustrativo, en la siguiente tabla se presentan los montos de compensación promedio que recibirán los consumidores afectados por este incumplimiento, sin perjuicio de que el valor de las compensaciones dependerá de las características de precio y plazo exacto de cada transacción afectada:

Días Atraso Devolución	Monto de los Productos Afectados	Monto promedio aproximado de compensación por transacción	Monto mínimo compensación	Monto máximo compensación
1 - 15 días	\$1 a \$50.000	\$139	\$12	\$383
	\$50.001 a \$150.000	\$523	\$59	\$1.515
	\$150.001 a \$300.000	\$1.116	\$113	\$3.425
	\$300.001 o más	\$3.652	\$283	\$11.254
16 - 30 días	\$1 a \$50.000	\$550	\$120	\$1.206
	\$50.001 a \$150.000	\$1.652	\$951	\$3.979
	\$150.001 a \$300.000	\$3.775	\$2.049	\$6.537
	\$300.001 o más	\$12.688	\$5.073	\$24.980
31 días o más	\$1 a \$50.000	\$3.045	\$241	\$16.529

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	\$50.001 a \$150.000	\$8.510	\$1.306	\$54.440
	\$150.001 a \$300.000	\$12.159	\$4.863	\$60.780
	\$300.001 o más	\$69.964	\$7.616	\$350.690

Total transacciones	346
Total compensación	\$3.439.781

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

Se hace presente, que la compensación para este grupo de beneficiados, **no resulta incompatible con la compensación del grupo 2 anteriormente señalado.**

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, en el periodo que va del 18 de marzo de 2020¹ hasta el

¹ 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>
<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>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

<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>
<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>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

06 de abril de 2021² ; y ii) consumidores afectados por retardo en la entrega de los productos en aquellos casos en que, copulativamente, la fecha de despacho informada por el proveedor al momento de realizar la compra, estuviera comprendida en el período que va desde el 26 de agosto de 2020 al 11 de septiembre 2020 y, la dirección informada por el consumidor para el despacho, correspondiera a las regiones de Valparaíso, Maule, Biobío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, y de Magallanes, afectadas por el “paro de camioneros” que tuvo lugar en el periodo recién indicado³.

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 **50.351** consumidores, y corresponden, a **54.061** transacciones, según ha informado la empresa a lo largo del presente PVC, todo lo cual será objeto de auditoría.

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

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

<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>

² Fecha en que entró en vigencia el instructivo de permisos de desplazamiento que incluyó en la definición de bienes esenciales de uso doméstico de manera expresa y descriptiva, los bienes relativos a teletrabajo o educación a distancia, entre otros.

³<https://www.latercera.com/nacional/noticia/camioneros-anuncian-suspension-del-paro-en-la-ruta-68-s-e-llego-a-acuerdo-con-el-gobierno-en-gran-parte-del-petitorio/B6JHK2W7K5HZNGGFAAXF33AQ4U/>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En la comunicación descrita en el **numeral V** del presente instrumento, **PC Factory** informará a los clientes sobre su derecho a optar entre:

i) Transferencia bancaria electrónica en la cuenta que cliente designe o, **ii) Emisión de un cupón** de compra PC Factory.

La información sobre la cuenta bancaria de los clientes deberá ser entregada por éstos, mediante un formulario web, que será proporcionado y dispuesto por **PC Factory** a través de un link, el que será acompañado en la misma comunicación.

Respecto al cupón de compra, este consistirá en un **código de descuento** correspondiente a la compensación de cada consumidor, que se aplicará a la compra respectiva, el cual será entregado al consumidor vía correo electrónico o vía telefónica, una vez que comunique su preferencia por dicho medio de pago. Dicho código será intransferible y tendrá una vigencia de 1 año a partir de su envío, el que podrá hacerse efectivo en compras online en el sitio web de PC Factory: www.pcfactory.cl. Si, una vez transcurrido el plazo de vigencia indicado anteriormente, el cupón de descuento no haya sido utilizado por el consumidor, su monto será destinado al remanente descrito en el **título XIII** de esta resolución.

Para efectos de manifestar la opción sobre el mecanismo de pago de la compensación señalado más arriba, los consumidores tendrán un plazo de **60 días corridos para manifestar su elección**, sin perjuicio del plazo adicional establecido en el acápite V, N°1 del presente instrumento, contados desde el envío de la comunicación a que se refiere el **numeral V** del presente Acuerdo.

En el caso que los consumidores contactados una vez vencidos los plazos señalados para el ejercicio de su opción:

- i) no respondan a las comunicaciones del proveedor,
- ii) no ejerzan su opción respecto de alguna de las modalidades de pago o,
- iii) no entreguen sus datos para realizar el pago a través de alguna de las alternativas antes referidas, el proveedor procederá, dentro de los 30 días siguientes, 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, luego de su emisión, al correo electrónico registrado en la compra afectada.

El vale vista estará disponible para su retiro durante 60 días desde el aviso al consumidor. Transcurrido dicho plazo, será dejado sin efecto por PC Factory, y dicho monto, será destinado al remanente descrito en el **título XIII** de esta resolución.

Se hace presente que, para efectos del pago de los montos que corresponda efectuar al proveedor en virtud del presente Acuerdo, se aplicarán las siguientes consideraciones:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a) El pago de las compensaciones se iniciará transcurridos **30 días corridos** contados desde que el consumidor comunique, por el medio dispuesto por el proveedor, su opción.
- b) Para el caso de transferencias bancarias, **PC Factory** 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 un cupón de compra, **PC Factory** lo emitirá para su uso inmediato en un plazo máximo de **30 días corridos** desde que el cliente haya elegido esta opción.

C. Monto de la compensación para los consumidores afectados.

Grupo 1. PC Factory se ha obligado por medio del presente Acuerdo a indemnizar para el total de los consumidores del Grupo 1 (**retardo en la entrega**), el monto ascendiente a **\$112.318.103 (ciento doce millones trescientos dieciocho mil ciento tres pesos)**. Este Grupo está integrado por un total de **46.820 consumidores** y que corresponden a **50.220 transacciones**.

Grupo 2. PC Factory se ha obligado por medio del presente Acuerdo a indemnizar para el total de los consumidores del Grupo 2 (**cancelación de la compra**), el monto ascendiente a **\$66.680.537 (sesenta y seis millones seiscientos ochenta mil quinientos treinta y siete pesos)**. Este Grupo está integrado por un total de **3.788 consumidores** y que corresponden a **3.841 transacciones**.

Grupo 3. PC Factory se ha obligado por medio del presente Acuerdo a indemnizar para el total de los consumidores del Grupo 3 (retardo en la reversa de fondos por cancelación en la compra), el monto ascendiente a **\$3.439.781** (tres millones cuatrocientos treinta y nueve mil setecientos ochenta y un pesos). Este Grupo está integrado por un total de **346 consumidores** y que corresponden a **346 transacciones**.

Las compensaciones, consideran como se ha descrito en el presente Acuerdo, en su implementación, la aplicación, cuando corresponde, de la reajustabilidad del artículo 27 de la Ley N° 19.496.

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



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, y tal como se ha hecho referencia a lo largo del presente instrumento, se ha integrado a la solución alcanzada, una **compensación** por concepto "**costo de reclamo**" para todos los consumidores que integran el presente Acuerdo, que hayan reclamado ante el SERNAC por los problemas asociados a los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo que da cuenta el presente instrumento, de acuerdo a las consideraciones que se expresan en los párrafos siguientes.

La compensación por concepto "**costo de reclamo**" será la suma equivalente a la cantidad que se señala a continuación, atendiendo al canal o vía de ingreso del reclamo:

- **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.

PC Factory hace presente que la mayoría de los reclamos han sido recibidos por vía web. Con todo, la auditoría deberá determinar si existió algún reclamo vía telefónica o en forma presencial.

La compensación citada, alcanzará a **2.986 consumidores** y, el monto total que **PC Factory** pagará por este concepto, a modo referencial, **asciende a la suma total de \$3.841.602 (tres millones ochocientos cuarenta y un mil seiscientos dos pesos).**⁴

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".

Las cifras mencionadas de montos compensatorios, son referenciales según lo informado por PC Factory 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 con el **SERNAC**.

⁴ Calculado según el valor de la UTM de febrero 2022.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 **50.351 consumidores**, correspondiente a **54.061 transacciones** y considera un monto total en pesos de **\$186.280.023 (ciento ochenta y seis millones doscientos ochenta mil veintitrés pesos)**.

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

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

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

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente, que el monto que se restituirá al universo de consumidores afectados, definidos en el presente Acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que, se consideraron todas las transacciones de los consumidores que, en el periodo del **1 de marzo de 2020 al 7 de julio 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**, estableciendo una metodología compensatoria adecuada al efecto.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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, cumpliéndose así con estándares para la determinación de perjuicios de carácter colectivo en sede administrativa.

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

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

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

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

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

Al respecto:

1. Comunicación del Acuerdo y contenido de la comunicación.

Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente Acuerdo, **PC Factory** enviará a los consumidores, una carta informativa, vía correo privado, con seguimiento, a los domicilios y/o correo electrónico, dirigido a la dirección postal de despacho de la compra, 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. La comunicación informará entre otros, sobre los términos del Acuerdo logrado en PVC con SERNAC, los ítems compensatorios que corresponderá al consumidor, las alternativas de medios de pago,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

según lo descrito previamente, el plazo de **60 días corridos**, y forma en que el consumidor deberá hacer elección de la alternativa de pago, indicando claramente el medio por el cual comunicar dicha respuesta.

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.

En caso de que el proveedor no reciba respuesta al correo electrónico antes referido, esto es, dentro del plazo establecido de 60 días corridos, el proveedor, dentro de un plazo de 30 días siguientes al vencimiento del plazo del ejercicio de la opción, enviará una nueva comunicación por correo electrónico, a modo de recordatorio, con la información referida en el punto anterior e indicando un nuevo plazo de **30 días corridos** en que el consumidor deba hacer la elección de alternativa de pago y ejercer su compensación.

En los **últimos 10 días corridos** anteriores al vencimiento del plazo en que el consumidor deba hacer elección del medio de pago de las compensaciones que correspondan, de la segunda comunicación indicada en el punto precedente, **PC Factory** contactará telefónicamente a los consumidores, desde la base existente que el proveedor disponga al efecto, que no hayan respondido con su elección y entrega de datos, para informar los términos del Acuerdo, las alternativas de medios de pago y requerir por última vez el pronunciamiento de su elección y entrega de datos. Se considerará contacto para estos efectos un contacto efectivo único, esto es, que el cliente conteste y entregue la información solicitada, y con un máximo tres intentos de contacto en días distintos, realizados siempre en horario hábil (de 08:00 a 20:00 horas) y día hábil administrativo (lunes a viernes, excluyendo feriados).

El texto de dichas cartas, 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, **PC Factory**, informará a los consumidores afectados, a través de avisos publicados en: **a)** la página web de PC Factory www.pcfactory.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 **4 meses**.

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

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

El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de **18 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 de cartas, correos 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 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 **10 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 **30 días corridos** contados desde el vencimiento del plazo, que detentan los consumidores afectados, para optar por recibir la compensación



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 del **cupón de compra** se ejecutará dentro de **30 días corridos** contados desde la fecha en que el consumidor ejerza esta opción.
- 4.3 Adicionalmente, tratándose de los consumidores que no ejerzan ninguna de las opciones indicadas, se procederá a pagar la compensación, incluido el pago del "costo del reclamo" señalado en el número precedente, 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 **60 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 **30 días corridos**, dependiendo del mecanismo de pago elegido.
6. **PC Factory**, deberá entregar un informe complementario de carácter final, que acredite el cumplimiento del destino y monto del remanente dentro del plazo de **cuatro meses** contados desde el vencimiento del plazo contemplado en el numeral que trata sobre el "Remanente".
7. **PC Factory**, 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 **seis 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 18 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:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Comunicación a consumidores beneficiados con compensación, sean o no beneficiarios del costo del reclamo Sernac.	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.
Publicación de avisos en la página web de PC Factory www.pcfactory.cl y los módulos de información a clientes.	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.
Plazo para que consumidor manifieste opción en caso de aplicar recordatorio.	30 días corridos	Desde el envío del recordatorio.
Proceso de pago de las compensaciones para los consumidores beneficiados.	Dentro de 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 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.
Emisión de vale vista nominativo, clientes que no eligieron medio de pago	Dentro de 30 corridos.	Desde el vencimiento del plazo para que el consumidor opte por un mecanismo de pago.
Plazo total de cumplimiento de todas las actividades del Acuerdo (salvo lo relativo al Remanente)	18 meses	Desde que quede firme y ejecutoriada la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo
Pago Remanente	2 años	Desde el vencimiento del plazo dispuesto para el cumplimiento integral del Acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Informe auditoría externa	6 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 **PC Factory**, ha dado cumplimiento a las compensaciones, devoluciones, restituciones y/o pagos a los consumidores que forman parte del presente Acuerdo.

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

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

La auditoría deberá certificar, la efectividad de haber sido destruida o haberse adoptado las medidas homologables a dicha destrucción, por parte de **PC Factory**, de 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

medidas tendientes 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 se establece en el presente instrumento, haya sido disponibilizada e implementada, respecto de todas las transacciones que, en el periodo del 1 de marzo del 2020 y 7 de julio del 2021, hayan sido afectadas por los siguientes incumplimientos: **a)** retardo en la entrega; **b)** cancelación de compras; y **c)** 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.

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:

- Verificar el Universo de consumidores beneficiados por grupo, de acuerdo al periodo de tiempo comprendido en el Acuerdo.
- Verificar el universo de transacciones que, según los criterios definidos en este Acuerdo, quedaron excluidas del mismo.
- 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.
- Verificar la efectividad, en relación al grupo N° 3, de que la política de la empresa, era cumplir con un plazo de 30 días corridos para efectos de la devolución de dineros en caso de cancelaciones de compras.
- 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 realización del pago de la compensación íntegra a los consumidores por grupos, de acuerdo al criterio de segmentación.
- Verificar el correcto cálculo de las compensaciones de acuerdo a la fórmula de cálculo para cada grupo de consumidores afectados.
- Comprobar el pago mediante una transferencia bancaria del consumidor de la compensación que haya elegido dicho



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- mecanismo de pago y haya entregado los datos necesarios a la empresa.
- Comprobar la emisión de los cupones de compra para los consumidores indemnizados a través de este mecanismo. Verificar el número y monto de **cupones de compras** emitidos, y de las no retiradas a la fecha, en atención a que sus montos serán destinados al remanente.
 - 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 **PC Factory**.
 - Verificar la disponibilidad de vale vistas y estado de cobro, 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.

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

Para los efectos de la calificación del eventual incumplimiento del Acuerdo, **SERNAC** informará por escrito a **PC Factory** de las observaciones que pudieren existir tras la revisión del informe final de auditoría, y el proveedor en el plazo de 45 días corridos podrá complementar, corregir o ajustar los aspectos observados en el respectivo informe de auditoría. Si tras dicho plazo no se aclaran, corrigen o complementan los aspectos del informe final de auditoría, a partir de esa fecha se podrá considerar la calificación de incumplimiento del 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"*.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

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

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

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la 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."*, **PC Factory**, 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XII. De la reserva de acciones individuales.

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

XIII. Del 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 la implementación de la solución, aplicará el artículo 53 B de la Ley N°19.496, por lo que caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los consumidores, debiendo el proveedor enterar las cantidades correspondientes no transferidas a los consumidores, valores de cupones de compra no utilizados, y vales vistas no retirados por los consumidores, al **fondo establecido en el artículo 11 Bis de la Ley N° 19.496**. El informe final de auditoría deberá acreditar el monto y destino de estos dineros.

XV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **PC Factory**, 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 **PC Factory**, 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, **PC Factory**, deberá proceder a la destrucción de la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

misma y/o la constatación formal mediante declaración formal, en cuanto a que su uso ha sido exclusivamente para fines de la implementación del presente Acuerdo y se agota en ese sentido lo que deberá en 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 fundado 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl

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

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.

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

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

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.

RESUELVO:

1º. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **PC FACTORY**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 503 de fecha 7 de julio 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 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, la presente Resolución no implica pronunciamiento, por parte de este Servicio, sobre los "Términos y Condiciones" de PC Factory, sin perjuicio de la referencia contenida en el Acuerdo alcanzado que implica compromiso de modificaciones en los mismos, según se establece especialmente en el Acápite II, literales vi y vii, referidos al "Cese de la Conducta" contemplado en el presente procedimiento.

7°. 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.

8°. 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.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

10°. 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.

11°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

12°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor **PERSONAL COMPUTER FACTORY 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

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