



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 330

SANTIAGO 05 DE ABRIL 2022

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y DELIVERY TECHNOLOGIES SPA, CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 682/2021.

VISTOS: La Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Título II del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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 N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020, publicada el 30 de junio de 2020, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC y, 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 3 de septiembre 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 **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, 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, **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.** oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha 7 de octubre del 2021, el **SERNAC** con **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° 944, del 9 de diciembre de 2021, prorrogó a solicitud del proveedor, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*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 **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Alcance del Acuerdo.

Por Resolución N° 682 de fecha 3 de septiembre del año 2021, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante "PVC") con el proveedor **DELIVERY TECHNOLOGIES Spa.** (en adelante, también "**Cornershop**"), atendido a eventuales incumplimientos del citado proveedor, en relación a cobros y otras disconformidades relacionadas con los términos y condiciones y/o modalidades de contratación de los servicios que ofrece al público.

En ese contexto, el presente Procedimiento Voluntario Colectivo ha tenido como objetivo, la revisión y compromiso del proveedor en cuanto a la adecuación de determinadas cláusulas contenidas en el documento denominado "*Términos de Uso*" que, a la fecha de revisión de las mismas por parte de este Servicio, presentaban ciertos desajustes en relación a la Ley N°19.496 y otras normativas relacionadas aplicables a las materias que fueron objeto de análisis.

Todo lo anterior, en resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y lo dispuesto 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:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. Del Cese de 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 dar cumplimiento y acreditar el cese de la conducta por los hechos materia del PVC, según lo expuesto en la norma precedente transcrita, se establece **el compromiso de ajuste**, por parte de la empresa **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA**, respecto de determinadas cláusulas contenidas en el documento denominado "**Términos de Uso**" que, en virtud de la revisión realizada por este Servicio, serán adecuadas a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás normativas relacionadas aplicables.

En este orden de ideas, **Cornershop**, se compromete a ajustar ciertas cláusulas del documento antes referido que guardan relación, entre otras, principalmente con materias relacionadas a la formación del consentimiento de conformidad, a lo que a su respecto, establece en el art. 12 A de la Ley N°19.496; aquellas relativas a los juzgados y/o Tribunales competentes en caso de dificultad o controversia, información veraz oportuna, régimen de responsabilidades, entre otras materias relevantes, en aras a cumplir el objetivo de dar cumplimiento a la normativa de protección de los derechos de los consumidores, todo lo cual, será sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 2 ter de la Ley N° 19.496, que señala: "*Las normas contenidas en esta ley se interpretarán siempre en favor de los consumidores, de acuerdo con el principio pro consumidor, y, de manera complementaria, según las reglas contenidas en el párrafo 4° del Título Preliminar del Código Civil*".

Se hace presente, que las actividades comprometidas en el presente numeral serán verificadas, correspondientemente, de acuerdo a lo que se indicará en el **Acápito VI** del presente instrumento.

III. De la solución y de sus elementos objetivos.

Es posible sostener fundadamente que, conforme al objeto y finalidad que se ha tenido en consideración en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, la solución que da cuenta el presente instrumento y, los mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación de cumplimiento, son **proporcionales** y adecuados al logro de tales objetivos, toda vez que, la solución arribada en el presente PVC, consiste en el compromiso del proveedor del ajuste y adecuación de determinadas cláusulas contenidas en el documento denominado "*Términos de uso*", a la normativa dispuesta en la Ley N°19.496 y normativa relacionada aplicable. Adicionalmente, el cumplimiento de los objetivos del presente Procedimiento en la forma prevista, irá en beneficio y protección de todos los consumidores que, actualmente, o en el futuro, hayan contratado y/o contraten los servicios del proveedor lo cual, deja en evidencia que se cumple con los estándares de **universalidad** dispuestos en la norma precedentemente transcrita, además, de la solución alcanzada, integrar elementos objetivos e imparciales. Todo lo cual, y a mayor abundamiento, se informará debidamente a los consumidores



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

según se detalla en los acápites siguientes, y el documento "*Términos de Uso ajustado*", además, será publicado en la página web/plataforma del proveedor, con lo cual, el consumidor podrá tener un acceso expedito a su contenido.

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 solución de **Cornershop**, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el SERNAC. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

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

IV. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento.

1. Mecanismo de implementación del Acuerdo.

En virtud de las consideraciones jurídicas tenidas en cuenta al tiempo de la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA**, se compromete al ajuste y adecuación de determinadas cláusulas que se encuentran contenidas en el documento denominado "*Términos de Uso*", a las normas contenidas en la Ley N°19.496 y demás normativas relacionadas aplicables, dentro de los plazos que se indican en el **Acápite VI** del presente Acuerdo.

2. Información acerca de la comunicabilidad de los Términos del Acuerdo y su implementación.

En el contexto de las actividades comprometidas, **Cornershop** publicará en su sitio web/plataforma, el documento denominado, en adelante, y para los fines y comprensión del presente Acuerdo, "**Términos de Uso ajustados**", que por el presente Procedimiento Voluntario Colectivo han sido adecuados por parte del proveedor, en los términos señalados a lo largo del presente documento.

Asimismo, **Cornershop** enviará al correo electrónico que tenga registrado de cada uno de los consumidores/usuarios registrados en la plataforma y/o página web, una carta informativa, mediante la cual, **comunicará los principales aspectos del Acuerdo arribado en el marco del PVC.**

Asimismo, **adjuntará a dicha comunicación**, una copia del documento denominado, "**Términos de Uso ajustados**".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En este orden de ideas, en relación a los "Términos de Uso ajustados", Cornershop se compromete a **implementar un mecanismo para recabar el consentimiento expreso de los consumidores/usuarios, previo a la aplicación de los mismos**. Para esos efectos, en el correo informativo descrito en los párrafos precedentes, el proveedor informará, adicionalmente a lo ya señalado, la existencia, en su plataforma y/o página web, de una sección en la cual disponibilizará un mecanismo para que los consumidores puedan manifestar su voluntad en relación a los "Términos de Uso Ajustados".

Los Términos de Uso Ajustados regirán para los **nuevos usuarios**, desde su publicación en el sitio web/plataforma del proveedor.

Se hace presente que el correo informativo referido en el presente numeral, **no podrá contener información distinta** de la mencionada en el presente numeral, como por ejemplo, implicar publicidad, gestiones de marketing, o cualquier otro contenido no relacionado con el hecho de informar sobre el Procedimiento Voluntario Colectivo.

El contenido y forma de las referidas comunicaciones será enviada al SERNAC para la aprobación previa a su despacho, por parte del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relaciónamiento Institucional del Servicio.

El despacho de las referidas comunicaciones y la publicación en el sitio web/plataforma del proveedor, en los términos referidos en los párrafos precedentes, se realizará en el plazo señalado en el **Acápite VI** del presente instrumento.

V. Cómputo de los plazos del Acuerdo.

Los plazos para la implementación del Acuerdo señalados en el presente instrumento, serán de **días corridos, hábiles administrativos o de meses, y, en el caso de días, éstos serán corridos, salvo que se indique expresamente lo contrario**, y, comenzarán a computarse, según sea el caso, transcurridos **10 días hábiles administrativos, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496**.

VI. Plazos de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

1. La etapa de implementación del Acuerdo, **comenzará transcurridos 10 días hábiles administrativos**, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

2. El proceso de despacho de correos electrónicos por parte de **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA.**, a los consumidores/usuarios registrados, en los términos referidos en el numeral 2 del Acápite IV anterior y, **la publicación en su sitio web/plataforma, del documento denominado "Términos de Uso ajustados", y que por el presente Procedimiento Voluntario Colectivo han sido adecuados**, comenzará una vez transcurridos **10 días hábiles administrativos** contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en un medio de circulación nacional.

3. **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.,** se compromete a entregar al SERNAC, por medio de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos:

- **2 Informes Trimestrales de cumplimiento** en relación con la implementación del presente Acuerdo, en lo que diga relación con la aplicación del art. 12 A de la Ley N° 19.496 para la aplicabilidad de los Términos de Uso Ajustados. **La emisión de estos informes será trimestral,** contados desde el envío de la carta informativa indicada en el Acápito IV N°2 del presente Acuerdo.

4. El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder **8 meses,** contados desde el plazo de inicio de la implementación de la solución el que, se ha señalado en el numeral 1 del presente Acápito.

VII. 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:

1. **Publicación del documento denominado "Términos de Uso Ajustados".** Para los efectos del presente Acuerdo, **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA.,** hará entrega de una Declaración Jurada, emitida por el Representante Legal del proveedor, que señale haber procedido, en el plazo indicado en el numeral 2 del Acápito VI anterior, a la publicación, en su página web / plataforma, del documento denominado "Términos de Uso ajustado" de conformidad al objetivo del presente Procedimiento, con adecuación a la Ley N° 19.496 y demás normativa relacionada aplicable.

Asimismo, el proveedor hará entrega de una certificación notarial de la publicación en la página web y plataforma de **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA** del documento denominado "Términos de Uso Ajustados", adecuado a la Ley N° 19.496 y demás normativa aplicable.

Ambos documentos referidos precedentemente serán remitidos a la Subdirección de procedimientos Voluntarios Colectivos dentro del plazo de 1 mes contado desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

2. **Auditoría Interna.** La acreditación por parte de **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA,** del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, se realizará por medio de una auditoría que el proveedor realizará al efecto. **El informe de auditoría** deberá contener la siguiente estructura:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 1) Introducción y /o antecedentes.
- 2) Objetivos
- 3) Alcances
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoria
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados¹, acreditando los siguientes hechos:
 - a) Nómina de consumidores/usuarios registrados en **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA.**
 - b) Envío a la nómina referida en la letra a) anterior, del **correo electrónico** con la carta informativa que contenga los principales aspectos del Acuerdo, adjuntando el documento denominado "Términos de Uso Ajustado" y dando cumplimiento a lo señalado en el numeral 2 del Acápite IV del presente Acuerdo.
 - c) Actividad (es) ejecutada (s) por el proveedor en orden a implementar un mecanismo para recabar el consentimiento de los usuarios para aplicar los "Términos de Uso Ajustados" en relación a lo indicado en el Acápite IV N° 2 del presente instrumento.
 - d) Cumplimiento de lo señalado en el Acápite VI número III en relación al envío de Informes trimestrales.
 - e) Entrega de los verificadores comprometidos en los términos de lo señalado en el numeral 1 del presente Acápite.
- 8) Conclusiones.
- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acreditan la implementación del Acuerdo, si correspondieren.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC los términos del referido informe de auditoría.

La auditoría interna deberá ser puesta a disposición del SERNAC en el plazo dispuesto en el **Acápite VI** del presente instrumento, sin perjuicio de aquellas complementaciones y/o aclaraciones, si fuese el caso.

A continuación, un cuadro resumen de las actividades comprometidas y plazos comprometidos en virtud del presente Acuerdo:

¹ En función del programa de trabajo definido por el proveedor y aprobado por parte de Sernac



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega al SERNAC del verificador consistente en una declaración jurada del representante legal de Cornershop y certificación notarial del documento "Términos de Uso ajustado", adecuados a la Ley N°19.496 y demás normativa aplicable, publicado en la página web/ plataforma.	Dentro de 1 mes	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.
Envío de correos electrónicos a consumidores informando los principales aspectos del Acuerdo, adjuntando los "Términos de Uso ajustado", adecuados a la Ley N° 19.496 y demás normativa aplicable.	10 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.
Entrega de 2 informes Trimestrales de cumplimiento	Trimestral	Desde el envío de la carta informativa indicada en el Acápite IV N°2 del presente Acuerdo
Entrega de Informe de Auditoría	8 meses	Desde el plazo de inicio de la implementación de la solución señalado en el numeral 1 del Acápite VI.
Plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo	8 meses	Desde el plazo de inicio de la implementación de la solución señalado en el numeral 1 del Acápite VI.

VIII. Alcance legal de la responsabilidad.

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

IX. De las publicaciones.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.”.

En consecuencia, se deberá publicar **dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa que contenga el presente Acuerdo** a costa de **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA.**, un extracto de la misma, 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.

X. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, eventualmente podría remitir a DELIVERY TECHNOLOGIES SpA bases de reclamos para el único efecto de una adecuada implementación del presente Acuerdo.

La información que eventualmente se le proporcionará constituye, o puede constituir, datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA** que, en su momento se designe 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 **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA**, 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, **DELIVERY TECHNOLOGIES SpA**, deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia, ser certificado en el Informe Final de auditoría que entregará en conformidad a lo establecido en este instrumento.

XI. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 este procedimiento, 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 norma que resulte aplicable en la especie.

XII. 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 respecto de nuevas infracciones a la Ley N°19.496 u a otra normativa relacionada con los consumidores. 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.

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.

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

El SERNAC 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 relativos al Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

XIV. De la orientación para los Consumidores.

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 682 de fecha 3 de septiembre de 2021.

3°. TÉNGASE PRESENTE que, para una adecuada y eficaz implementación de los términos del Acuerdo del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, no se requerirá 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 de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo, 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 de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo, 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 el procedimiento Voluntario Colectivo sustanciado con DELIVERY TECHNOLOGIES SpA., contempla el compromiso de ajuste por parte del proveedor, únicamente, respecto de determinadas cláusulas contenidas en el documento denominado *Términos de Uso*. Respecto de otras cláusulas y/o documentos del proveedor, la presente resolución administrativa no constituye pronunciamiento.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

8°. 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.

9°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

10°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor **DELIVERY TECHNOLOGIES SPA.**, 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/cca

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