

## **EXTRACTO Resolución que aprueba Acuerdo en Procedimiento Voluntario Colectivo entre el SERNAC y Delivery Technologies SpA.**

En procedimiento voluntario colectivo – en adelante PVC - aperturado mediante Resolución Exenta N° 682/2021 de fecha 3 de septiembre de 2021 entre el Servicio Nacional del Consumidor – en adelante Sernac- y Delivery Technologies SpA – en adelante indistintamente “proveedor” o “Cornershop”, se dictó con fecha 5 de abril de 2022 Resolución Exenta N°330/2022, la cual, contiene los Términos del Acuerdo y Declara el Término Favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo. El SERNAC inició el referido procedimiento al haber advertido de eventuales incumplimientos por parte del proveedor en relación a cobros y otras disconformidades relacionadas con los términos y condiciones y/o modalidades de contratación que ofrece al público. Es en ese contexto, que el SERNAC y Delivery Technologies SpA arribaron al acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°330 de fecha 5 de abril de 2022, el cual establece lo que sigue: **I. En cuanto al cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores:** El proveedor se compromete al ajuste 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. Asimismo, Cornershop se compromete a que las actividades comprometidas en relación al cese de conducta se verificarán de conformidad a lo indicado en el **Acápito VI** del Acuerdo. **II.- 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 PVC, la solución que da cuenta y, los mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación de cumplimiento son proporcionales y adecuados al logro de tales objetivos. Adicionalmente, el cumplimiento de los objetivos del PVC 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. La propuesta de solución del proveedor fue objeto de consulta, en el marco del artículo 54 N de la Ley N 19.496, cuyas observaciones fueron recepcionadas y procesadas por SERNAC. Las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento voluntario colectivo. **III. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento:** a) Mecanismo de implementación del Acuerdo: Delivery Technologies SpA se compromete al ajuste y adecuación de determinadas cláusulas 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 Acápito VI del Acuerdo. b) Comunicabilidad de los Términos del Acuerdo y su implementación: Cornershop publicará en su sitio web/plataforma, el documento denominado, en adelante “Términos de Uso Ajustados”. 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 arribados en el PVC, comprometiéndose, adicionalmente, a implementar un mecanismo para recabar el consentimiento expreso de los consumidores/usuarios, previo a la aplicación de los mismos. También, adjuntará a dicha comunicación, una copia de los "Términos de Uso Ajustados". 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 Relacionamiento Institucional del Servicio. **IV. De la Acreditación de la implementación del Acuerdo:** Cornershop se compromete a entregar a la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos una Declaración Jurada, emitida por el Representante Legal del Proveedor, que señale haber procedido a la publicación, en su página web/plataforma, del documento denominado "Términos de Uso ajustados", asimismo, hará entrega de una certificación notarial de la publicación en la página web y plataforma del proveedor, del mismo documento ya mencionado. Adicionalmente, se compromete a realizar una auditoría interna, donde se dará cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el Acuerdo.

Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 330/2022 disponible en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).