

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

DESIGNA INSTITUCIÓN QUE INDICANDO CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ACÁPITE XI DE LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 471, DE 2022.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D. F. L. N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba 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; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 del SERNAC, que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme disponen los artículos 57 y siguientes del decreto con fuerza de Ley N° 3 del 2019, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (en adelante e indistintamente, la "Ley N° 19.496"), el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, "SERNAC" o "el Servicio") es un servicio público descentralizado y territorialmente desconcentrado en todas las regiones del país, cuya representación judicial y extrajudicialmente recae en su Director Nacional, quien ostenta la calidad de Jefe Superior del Servicio.

2°. Que, según expresan respectivamente, los artículos 58, inciso 1° y 2° letra f), y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al SERNAC velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, estableciéndose dentro de sus funciones la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC"), con el objeto de obtener soluciones expeditas, completas y transparentes en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

3°. Que, el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al inciso 10° del artículo 58 del mismo cuerpo normativo,



establece que la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del SERNAC, la que para estos efectos, según disponen las Resoluciones Exentas N° 222 y N° 357 de 2023 del SERNAC, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.

4°. Que, en lo particular, por **Resolución Exenta N° 784 del 19 de octubre de 2021**, de esta Subdirección, el SERNAC dispuso el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA** (en adelante e indistintamente, "los proveedores"), en virtud de las razones que en dicho acto administrativo se detallan.

5°. Que, tras alcanzarse una solución entre las partes, por **Resolución Exenta N° 471 del 23 de mayo de 2022**, de esta Subdirección, se declaró el término favorable del citado Procedimiento Voluntario Colectivo, integrándose en la misma los términos del acuerdo (en adelante, "el acuerdo").

6°. Que, en razón de lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, el **19° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, mediante sentencia de fecha 20 de septiembre de 2022**, dictada en la causa **ROL N° V-194-2022**, aprobó el acuerdo contenido en la citada **Resolución Exenta N° 471 de 2022**, y en consecuencia su efecto erga omnes, efectuándose las publicaciones del extracto que ordena el inciso 4° de la citada disposición, en tiempo y forma.

7°. Que, en razón de los criterios previstos en la Circular Interpretativa contenida en la **Resolución Exenta N° 759 de 2020** del SERNAC, sobre "Mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones y compensaciones por afectaciones a los intereses colectivos o difusos", y según se establece en el **Acápite XI del acuerdo** sobre " De los fondos no distribuidos y del Remanente", se definió para el PVC en referencia la aplicación de la "**doctrina Cy-près**" como un mecanismo "alternativo" de asignación respecto de aquellos "(...) fondos no distribuidos que resulten después de transcurridos los plazos y agotadas las actividades establecidas en este instrumento para el pago de las compensaciones por concepto de reajustes, intereses y costo del reclamo (...)". En tal sentido, conforme prevé la referida circular interpretativa, la presente doctrina resultaba aplicable, entre otros casos, si "**En los hechos, existen dificultades que complejizan o hacen imposible el proceso de determinar e identificar a los consumidores beneficiarios dentro de un grupo colectivo**".

8°. Que, a mayor abundamiento, el **acápite XI del acuerdo**, dispuso lo siguiente:

"(...) 1. Los fondos no distribuidos que resulten después de transcurridos los plazos y agotadas las actividades establecidas en este instrumento **para el pago de las compensaciones por concepto de reajustes, intereses y costo del reclamo** serán transferidos íntegramente a una institución de beneficencia u otra afín, para los fines propios de sus actividades, conforme a los criterios establecidos en la Circular Interpretativa sobre "Mecanismos alternativos de distribución de indemnizaciones, reparaciones, devoluciones, compensaciones por



afectaciones a los intereses colectivos o difusos", contenida en la Res. Exenta N° 759 de fecha 6 de noviembre de 2020 del SERNAC.

2. La selección de dicha entidad, el plazo y procedimiento en virtud del cual se hará dicha transferencia, sus formas o modalidades de verificación de la transferencia, documentos y/o instrumentos que hayan de ser elaborados para tales efectos (como, por ejemplo, la posibilidad de suscripción de un convenio con la entidad seleccionada), así como todos los aspectos operativos que sean necesarios, serán acordados oportunamente entre el SERNAC y los proveedores.

Con todo, se aplicará subsidiariamente la regulación legal del remanente conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 en el improbable evento que:

- a) existan impedimentos materiales o jurídicos debidamente calificados para realizar la transferencia en la forma señalada en los numerales 1 y 2 precedentes (cuestión que deberá ser certificada por SERNAC de oficio o a petición del proveedor) o,
- b) una vez efectuada la transferencia conforme a los numerales 1 y 2 precedentes, aun queden saldos sin distribuir.

En cualquiera de los dos casos, se procederá conforme a la norma contenida en el artículo 53 B antes citado, en los siguientes plazos:

- i) en el caso de la letra a) precedente, transcurridos 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto en el presente Acuerdo para que se ejecuten, de cargo de los proveedores, las acciones descritas **para el pago de las compensaciones por concepto de reajustes, intereses y costo del reclamo** y, se haya certificado la imposibilidad de la aplicabilidad para la respectiva institución beneficiaria.
- ii) en el caso de la letra b) precedente, transcurridos 2 años desde la última actividad de distribución de fondos a la respectiva institución.

En caso de ser procedente, en dicha oportunidad, terminarán para todos los efectos, las actividades de **Lotus Festival SpA** y **Punto Ticket SpA** relacionadas con el cumplimiento del presente Acuerdo en relación con **las acciones descritas para el pago de las compensaciones por concepto de reajustes, intereses y costo del reclamo del presente Acuerdo**, sin perjuicio que, de existir remanente, los proveedores entregarán al SERNAC un único **Informe Complementario de Remanente**, que deberá acreditar el monto y destino de estos dineros, con indiferencia de si se han aplicado las letras a) y/o b) anteriores".

9°. Que, mediante **oficio Ordinario N° 3462 del 17 de marzo de 2025**, el SERNAC puso en conocimiento de **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA** el resultado al que habría llegado tras la revisión del informe de auditoría externa compartido por aquellos, y de sus complementaciones, señalando a su respecto lo siguiente: "(...) luego de la revisión y análisis realizado por el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección Jurídica del SERNAC, respecto de los informes de auditoría externa de su representada, no existirían actualmente, observaciones respecto de la implementación del Acuerdo contenido en la referida Resolución de término. Asimismo, damos cuenta que, en vista de lo expuesto en los citados instrumentos de auditoría externa, esto es, que luego de haber transcurrido los



plazos y agotadas las actividades establecidas para el pago de las compensaciones e indemnizaciones contempladas en la Resolución Exenta N° 471 de 2022, **existen fondos no distribuidos ni reclamados por los consumidores**, el cual, asciende al monto de \$2.868.321 (dos millones ochocientos sesenta y ocho mil trescientos veintiún pesos) por lo que, corresponde dar curso a lo regulado en el **acápito XI** de la ya mencionada Resolución (...)."

10°. Que, en tal sentido, y en atención a lo previsto en el **numeral 2°** del citado **acápito XI del acuerdo** respecto de la determinación del receptor de los respectivos fondos, el procedimiento para su transferencia y los demás aspectos relacionados, se consensuó con **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA** la elección del **Instituto de Previsión Social** (en adelante e indistintamente, "IPS") como la entidad afín que recibirá el monto individualizado en el **oficio Ordinario N° 3462 del 17 de marzo de 2025**. Dicha designación se sustenta en el **rol público y social** que desempeña la entidad al administrar el sistema de pensiones solidarias y los regímenes previsionales del ex Instituto de Normalización Previsional, conforme a la Ley N° 20.255, que Establece Reforma Previsional; la **transparencia y efectividad** que tienen los mecanismos y procedimientos que disponen para el pago de los beneficios y prestaciones sociales a su cargo; y el **amplio alcance** que tienen los beneficios estatales que administra en relación al potencial universo de personas que pueden resultar beneficiarias de aquellos; entre otras consideraciones.

11°. Que, concurriendo en la especie las circunstancias previstas en el citado **acápito XI del acuerdo** contenido en la **Resolución Exenta N° 471 de 2022**, resulta imprescindible adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo allí dispuesto, procediendo, en consecuencia, la dictación del presente acto administrativo.

12°. Que, acorde a las facultades que me fueron delegadas por medio de la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo de 2024,

RESUELVO:

1. DESÍGNASE al **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS)** como la **institución afín** que **recibirá el monto total** señalado en el **oficio Ordinario N° 3462 del 17 de marzo de 2025** del SERNAC, en virtud de lo establecido en el **acápito XI** del acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA**, contenido en la **Resolución Exenta N° 471 del 23 de mayo de 2022**.

2. TÉNGANSE PRESENTE los términos y aspectos operativos que a continuación se expresan, previstos para la transferencia o depósito bancario del monto total a que se refiere el resuelto precedente:

- a) Monto a enterar por LOTUS FESTIVAL SpA y/o PUNTO TICKET SpA:** Suma total de **\$2.868.321** (dos millones ochocientos sesenta y ocho mil trescientos veintiún pesos), correspondiente a los fondos no distribuidos a los consumidores una vez transcurridos los plazos y haberse agotado las actividades establecidas para el pago de las compensaciones e indemnizaciones contempladas en el acuerdo



contenido en la **Resolución Exenta N° 471 del 23 de mayo de 2022**, del SERNAC.

- b) **Pago de un monto compensatorio a las personas que resulten beneficiarias:** El **IPS** dispondrá el pago de un monto compensatorio conformado por el monto indicado en la **letra a) anterior**, a las **personas que resulten beneficiarias de los beneficios estatales** que se definan en el convenio que, según dispone la **letra c) siguiente**, el **SERNAC** suscriba con dicha institución (en adelante "el Convenio").
- c) **Suscripción de un Convenio entre el SERNAC y el IPS:** Con el propósito de formalizar una relación de colaboración que permita resguardar y asegurar la realización de la transferencia y recepción del monto indicado en la **letra a) anterior**, así como también del pago de las respectivas compensaciones a las personas beneficiarias, el **SERNAC** y el **IPS** celebrarán un convenio, previa coordinación entre ambos organismos.
- d) **Procedimiento de transferencia y pago del monto indicado en la letra a) anterior:** Para los efectos de materializar la **transferencia y el pago** del monto indicado en la **letra a) anterior**, se procederá de la siguiente manera:
- d.1) El proveedor **LOTUS FESTIVAL SpA** y/o **PUNTO TICKET SpA** se comprometen a **enterar** la totalidad del monto señalado en la **letra a) anterior** al **SERNAC**, por medio de una transferencia o depósito bancario que se realizará dentro del plazo que se dispone para estos efectos en este mismo acto.
- d.2) Una vez suscrito el Convenio entre ambos organismos, el **SERNAC** hará **entrega** del monto señalado en la **letra a) anterior** al **IPS**, en la forma y dentro de los plazos establecidos para estos efectos en el citado instrumento.
- d.3) Finalmente, luego de recibido el monto señalado en la **letra a) anterior**, el **IPS** realizará el **pago** de los montos compensatorios conformados con éstos, a las personas beneficiarias, en la forma y dentro de los plazos establecidos para estos efectos en el Convenio suscrito entre ambos organismos.
- e) **Acreditación del cumplimiento de la transferencia o depósito bancario del monto señalado en la letra a) anterior por parte del proveedor LOTUS FESTIVAL SpA y/o PUNTO TICKET SpA al SERNAC:** Para acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en este acto administrativo, el proveedor **LOTUS FESTIVAL SpA** y/o **PUNTO TICKET SpA** remitirá al SERNAC el comprobante de la transferencia o depósito bancario de los fondos correspondiente al monto indicado en la **letra a) anterior**. El plazo máximo para el envío de dicho comprobante será de **5 días hábiles administrativos**, contados desde la fecha en que se realice la transferencia o depósito.

3. ENTÉRESE el monto de **\$2.868.321 (dos millones ochocientos sesenta y ocho mil trescientos veintiún pesos)**, por parte del proveedor **LOTUS FESTIVAL SpA** y/o **PUNTO TICKET SpA** al **SERNAC**, a la **cuenta corriente N° 9006788**, del **Banco Estado**, de este Servicio, dentro de un **plazo máximo de 5 días hábiles**



administrativos contados desde la notificación del presente acto administrativo.

4. PROCÉDASE, por parte de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, a emitir un oficio que dé cuenta de la recepción conforme de los fondos individualizados en la **letra a) del resuelvo N° 2** precedente y del cierre del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° Exenta N° 784 del 19 de octubre de 2021** con los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA**. El referido oficio deberá notificarse por correo electrónico a los proveedores dentro del plazo de **10 días hábiles administrativos**, contados desde la confirmación de transferencia o depósito por parte del Departamento de Administración y Finanzas del SERNAC.

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

6. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, por correo electrónico a los proveedores **LOTUS FESTIVAL SpA** y **PUNTO TICKET SpA**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MRB/cna/ctu

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico).
- Dirección Nacional.
- Gabinete.
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

