

EXTRACTO

SENTENCIA QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SALCOBRAND S.A.

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-33-2023 del Primer Juzgado de Letras de San Bernardo, por sentencia definitiva ejecutoriada de fecha 28 de abril de 2023, notificada el 2 de mayo de 2023, se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio nacional del Consumidor –en adelante también "Sernac"- y Salcobrand S.A. –en adelante también "Salcobrand"- contenido en la Resolución Exenta N°172 de fecha 09 de marzo de 2023 –en adelante también la "Resolución Exenta" o el "Acuerdo"-, el que se alcanza en el marco de un procedimiento voluntario colectivo abierto por la Resolución Exenta N°793, de 12 de septiembre de 2022. El mencionado acuerdo, se ajusta a derecho, produciendo efecto erga omnes, ya que cumple cabalmente con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496: **I. En cuanto al cese de la conducta:** Salcobrand declara haber implementado las siguientes medidas: 1. Aumento de la dotación del personal encargado de los despachos; 2. Aumento de turnos del personal; 3. Redefinición de procesos internos y externos de forma de aumentar la línea de producción en centros de distribución; 4. Cambio de la empresa de despacho, y nueva orientación, coordinación y exigencias de cumplimiento a la nueva empresa externa que cumple con los plazos definidos en el servicio; 5. Aumento de proveedores de despacho para los productos en Región Metropolitana, de un solo proveedor se pasa a contar con 3 proveedores activos, mejorando la cobertura y ejecución en las promesas de envío; 6. Mejoras técnicas y robustecimiento de los sistemas tecnológicos de las operaciones, con el fin de agilizar los procesos de entrega y satisfacción de clientes; 7. Controlador interno, encargado del proceso de retiro en tienda, realizando gestiones de detención de los principales riesgos de la cadena de abastecimiento, despacho y retiro en tienda, de modo de actualizar las condiciones de entrega y ajustar los tiempos comprometidos según la capacidad disponible. Se hace presente que, en relación a la efectividad de la implementación de las medidas antes mencionadas, Salcobrand se compromete a verificar su cumplimiento a través del informe de auditoría externa comprometido en los acápite VI y VII de la Resolución Exenta. **II. En cuanto a las compensaciones y devoluciones:** **A. Determinación de los grupos de consumidores que forman parte del Acuerdo:** Los grupos de consumidores beneficiados por el Acuerdo estarán integrados por todos aquellos que, con ocasión de las compras realizadas a través de la página web de Salcobrand, se vieron afectados por las siguientes circunstancias: **a)** retardo en la entrega de productos; **b)** cancelación de compra por retardo en la entrega o por falta de stock; y, **c)** retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores como consecuencia de la cancelación de la compra o de la falta de stock. En dicho contexto, el Acuerdo considera todas las transacciones de los consumidores beneficiados por el mismo, realizadas en



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: WXDPXFXXXNH

el período comprendido entre el 1 de marzo de 2020 y el 12 de septiembre de 2022, ambas fechas inclusive. Sin perjuicio de lo anterior, el Acuerdo en referencia considera adicionalmente dentro del universo de consumidores beneficiados por el mismo, por una parte, a todos aquellos consumidores que en su oportunidad recibieron de parte de Salcobrand un cupón de descuento con ocasión de los planes de compensación implementados los años 2020 y 2022 pero, no hicieron uso del mismo dentro de los plazos otorgados por aquel y, por otra, a todos aquellos consumidores que habiendo hecho uso del referido cupón, igualmente tengan con ocasión de las compensaciones que establece el Acuerdo, una diferencia a su favor, conforme a los términos dispuestos en el Acuerdo.

B. Montos de las compensaciones que comprende el Acuerdo: Al respecto, los consumidores se dividirán en los siguientes grupos: **1. Grupo 1:** Consumidores pertenecientes a este grupo serán compensados por concepto de "retardo en la entrega". La suma total de compensaciones que Salcobrand pagará por este concepto asciende a \$114.902.000 (ciento catorce millones novecientos dos mil pesos) en el caso de un uso del 100% en cupones de descuento, o a \$46.298.363 (cuarenta y seis millones doscientos noventa y ocho mil trescientos sesenta y tres pesos) en el caso de un uso del 100% de las transferencias electrónicas. El número de consumidores que integrarán el Grupo 1 corresponde a 44.806 y representan 49.466 transacciones. **2. Grupo 2:** Los consumidores pertenecientes a este grupo serán compensados por concepto de "cancelación de la compra por retardo en la entrega o falta de stock". La suma total de compensaciones que Salcobrand pagará por este concepto asciende a \$1.402.000 (un millón cuatrocientos dos mil pesos) en el caso de un uso del 100% en cupones de descuento, o a \$550.621 (quinientos cincuenta mil seiscientos veintiún pesos) en el caso de un uso del 100% de las transferencias electrónicas. El número de consumidores que integrarán el Grupo 2 corresponde a 437 y representan 438 transacciones. **3. Grupo 3:** Los consumidores pertenecientes a este grupo serán compensados por concepto de "retardo en la reversa de dineros" como consecuencia de la cancelación de la compra o falta de stock. La suma total de compensaciones que Salcobrand pagará por este concepto asciende a \$1.274.000 (un millón doscientos setenta y cuatro mil pesos) en el caso del uso del 100% en cupones de descuento, o a \$564.431 (quinientos sesenta y cuatro mil cuatrocientos treinta y un pesos) en el caso de un uso del 100% de las transferencias electrónicas. El número de consumidores que integrarán el Grupo 3 corresponde a 332 y representan 332 transacciones. **4. Grupo 4, costo del reclamo:** Este grupo se integra por todos aquellos consumidores que ingresaron reclamos al Sernac por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor (esto es, el 24 de enero de 2023). Monto que corresponderá a consumidores por este concepto dependerá del canal a través del cual se realizó el reclamo, según lo señalado en el Acuerdo. Se hace presente que la compensación por este concepto alcanzará a un total estimado de 1.747 consumidores por un monto total referencial de \$2.466.240 (dos millones cuatrocientos sesenta y



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: WXDPFXXXNH

seis mil doscientos cuarenta pesos), considerando el valor de la UTM del mes de marzo de 2023 (62.450 pesos). Montos por concepto de costo de reclamo según corresponda será añadido al monto del respectivo cupón o de la transferencia electrónica del consumidor, según corresponda a la opción de compensación elegida y utilizada. Compensaciones que corresponden a Grupos 1, 2, 3 y 4 proceden indistintamente y, por tanto, no son excluyentes unas de otras y, por el monto compensatorio del valor del cupón que les corresponda recibir a los consumidores beneficiados será el resultado de la suma total de los montos que le corresponda percibir en caso de integrar uno o más grupos definidos. Lo mismo aplicará para el caso de proceder el mecanismo de transferencia electrónica. **III. De la proporcionalidad de la solución ofrecida:** Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario en referencia y las compensaciones que se han determinado, resultan ser procedentes en favor de los consumidores como así también, la solución y mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación de cumplimiento, todo lo cual, es proporcional y adecuado para el logro de los objetivos tenidos en consideración en el Procedimiento de la referencia. 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 Acápite I y III letra A del Acuerdo. Asimismo, la solución y compensación acordada, está basada, en elementos objetivos, por cuanto, en su determinación, se cumplen con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo. La propuesta de Salcobrand 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 recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento voluntario colectivo. **IV. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo:** Respecto a la forma en que el proveedor hará efectivo los términos del Acuerdo, se decidió lo siguiente: **1. Comunicaciones a consumidores afectados.** Para efectos que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo, Salcobrand les enviará una comunicación oficial de acuerdo a la información que mantiene registrada, a través de correo electrónico, mensaje de texto, carta al domicilio del consumidor u otro mensaje de mensajería instantánea, según los datos que consten en los registros del proveedor (estos últimos, en caso de no ser posible concretar la primera vía de contacto señalada). Contenido y plazos de comunicación indicada en Acápite V N°1 i, ii y iii del Acuerdo. **2. Determinación del procedimiento de pago de compensaciones a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo/Forma de pago de las compensaciones.** El pago de los montos compensatorios tratados en el Acápite III A del Acuerdo se efectuará conforme al siguiente mecanismo: **a) Cupón de descuento:** Éste consistirá en un código de descuento que se enviará por parte de Salcobrand, a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo al correo electrónico registrado de cada uno de ellos y, en caso de que el



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: WXDPFXXXNH

proveedor no cuente con dicha información, será remitido por medio de mensaje de texto, carta al domicilio del consumidor u otro mensaje de mensajería instantánea, según los datos que consten en los registros del proveedor. Cupón contendrá monto de compensación; **b) Transferencia electrónica:** Transcurrido el plazo de vigencia del mencionado cupón, sin que fuera utilizado por el consumidor, proveedor procederá, de conformidad a lo indicado en el Acápito V N°2 punto 2° del Acuerdo. **3. Publicidad.** Adicionalmente a comunicaciones señaladas, Salcobrand publicará en su página web y/o sitio web, la Resolución Exenta, conforme a especificaciones indicadas en el Acápito V N°3. **4. Plazos.** Implementación de actividades dispuestas en Acápito V se efectuará de conformidad a plazos indicados en Acápito VI, esto es, comenzará transcurridos 30 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 N°19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. **V. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo:** La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a través de un Informe Final de auditoría externa que será presentado por Salcobrand a Sernac. La empresa de auditoría externa será seleccionada por Salcobrand entre aquellas que se encuentren inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero, y a su costo. El Informe de auditoría externo deberá acreditar el cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, así como también, deberá dar cuenta de la efectividad de que la solución que se establece en el presente instrumento haya estado disponible e implementada. Demás disposiciones contenidas en el Acuerdo. Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N°172, de fecha 9 de marzo de 2023, acompañada en estos autos y disponible en www.sernac.cl. San Bernardo, 16 de mayo de 2023. Autoriza la Secretaria.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: WXDPFXXXNH