

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y LOS PROVEEDORES BANCO FALABELLA Y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N.º 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-150-2024 del 5º Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 2 de octubre de 2024, notificada personalmente al solicitante con fecha 3 del mismo mes y anualidad, se aprobó el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N.º 344 de fecha 7 de junio de 2024** (en adelante, el “Acuerdo”), dictada por el **Servicio Nacional del Consumidor** (en adelante, el “SERNAC”), alcanzado entre este último y los proveedores **BANCO FALABELLA Y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** en el marco de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (en adelante, el “PVC”) aperturados, respectivamente, mediante las **Resoluciones Exentas N.º 422 de fecha 23 de junio de 2023** y **N.º 741 de fecha 27 de noviembre de 2023**, y acumulados mediante **Resolución Exenta N.º 803 de fecha 22 de diciembre de 2023**, todas dictadas por el SERNAC; declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N.º 19.496, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes. A continuación, los términos extractados del Acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo:** El presente acuerdo, beneficiará a todos aquellos consumidores que, por ser clientes de BANCO FALABELLA y/o PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., en adelante e indistintamente “el banco” y “CMR Falabella” respectiva y conjuntamente como “los Proveedores”, se vieron afectados los días **26 de septiembre de 2022; 05 de enero, 15 de febrero, 17 y 26 de abril y 02 de mayo, todos del año 2023**, por alguna de las siguientes circunstancias: **a)** fallas en la visualización de productos y servicios bancarios contratados por el consumidor, tanto en sus canales digitales web como aplicación móvil; **b)** indisponibilidad en los servicios de pago, transacciones y giros con sus tarjetas bancarias; y **c)** intermitencia e indisponibilidad en operaciones de transferencias electrónicas de fondos, desde y hacia cuentas del Banco Falabella. Adicionalmente, el presente Acuerdo beneficiará a los consumidores de los Proveedores, con las medidas de cese de conducta que se describen en el **Acápito II** y con las actividades que conformarán el plan de cumplimiento correctivo que se señala en el **Acápito IX**, ambos del presente Acuerdo. En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N.º 19.496, los términos del Acuerdo contenido en la Resolución Exenta N.º 344 de fecha 7 de junio de 2024, son los que a continuación se expresan: **II. Del cese de la conducta:** Para los efectos señalados de este acápite, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por los Proveedores, con la finalidad de mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, se han implementado durante el transcurso de la tramitación del mismo, las siguientes medidas: **a)** La operación de sistemas redundantes (...). **b)** Redundancia de conexiones (...). **c)** Una gestión de cambios y mantenimiento (...). **d)** Se implementó un plan de recuperación ante desastres, lo que implica la creación de planes de contingencia para escenarios de indisponibilidad de sistemas, proveedores, instalaciones físicas y personal crítico (...). **e)** Plan de ampliación de facultades de ejecutivos (...). Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, los Proveedores, se comprometen a implementar, con la finalidad de mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, las siguientes medidas de cese de conducta. A saber: **1. Medidas relacionadas con aspectos operacionales.** **a) Plan de redes y telecomunicaciones (...).** **b) Plan de Certificado de Seguridad (...).** **c) Plan de mejoras de mantenimiento de Infraestructura (...).** **d) Plan de automatización de mejoras y**

mantenimiento (...). e) Plan de continuidad operativa (...). 2. Medidas relacionadas con aspectos de gestión con clientes ante incidentes. a) Actualización Protocolo de Incidencias (...). b) Matriz de Comunicación (...). c) Información completa y oportuna a los canales (...). d) Plan de contingencia en canales de atención (...). e) Sistema de seguimiento de reclamos (...). f) Plazos de resolución a requerimientos de consumidores (...). 3. Ajustes de cláusulas. Los Proveedores se comprometen a ajustar las cláusulas del contrato de adhesión, denominado “Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA”, que fueron individualizadas en la Resolución de apertura del PVC en referencia, las cuales, serán adecuadas a la normativa contenida en la Ley N°19.496 y demás relacionadas y aplicables. En dicho contexto, los Proveedores, se comprometen a ajustar las cláusulas que a continuación se señalan, y cuya numeración actual es la siguiente: 1) Capítulo I. CUENTA CORRIENTE letra a) Condiciones Generales Cuenta Corriente N°6; 2) Capítulo V. CUENTA VISTA ELECTRÓNICA N°9; 3) Capítulo XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS, DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN, 1. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS N°10; y 4) Capítulo XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS, DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN, 3. NORMAS PARTICULARES DE LOS SERVICIOS N°10. Es así que, el referido ajuste de las cláusulas antes individualizadas, considerará los principios/parámetros/criterios/directrices que a continuación se indican: 1. Se eliminará toda referencia a eximentes de responsabilidad que podrían estar escriturados en favor del Banco y/o Promotora CMR Falabella para casos de errores u omisiones, de cualquier clase o naturaleza, en las Cuentas Corrientes y/o Cuentas Vista Electrónicas aún, cuando aquello fuere por causas ajenas a la voluntad de aquellos o, de cualquiera de las instituciones bancarias en referencia. 2. Respecto de los errores u omisiones en el llenado de los comprobantes de depósito u otros documentos por parte del consumidor, sea de la Cuentas Corrientes y/o Cuentas Vista Electrónicas, se tendrá presente que, la responsabilidad de aquél, lo será, “sin perjuicio de los derechos que le confiere al cliente la normativa vigente”. 3. Se eliminará la referencia a que los Proveedores podrán modificar o suspender temporal o definitivamente algunos servicios por razones distintas a fuerza mayor. Sin perjuicio de ello, y en eventos calificados, de caso fortuito o fuerza mayor, los Proveedores podrán suprimir, limitar, modificar o suspender temporal o definitivamente algunos de los servicios que estén otorgando. Si alguna de esas circunstancias presenta el carácter de definitiva, los Proveedores tienen el deber de informar a los consumidores de aquello, en un plazo determinado, todo ello, sin perjuicio de los derechos que la normativa legal vigente le confiere a las partes. 4. Respecto de nuevos servicios bancarios y/o financieros que, en el futuro, los Proveedores puedan poner a disposición de sus clientes, además de la debida información respecto de aquellos, se asegurará el recabar el consentimiento inequívoco de los consumidores. En dicho sentido, la no aceptación por parte del cliente implicará que éste último, quedará regido por los términos originalmente contratados, y no se afectarán los derechos adquiridos de los clientes establecidos en el contrato respectivo. Si los nuevos servicios bancarios y/o financieros implican mecanismos de reajuste éstos, deberán basarse en condiciones objetivas y verificables por el cliente y, se garantizará su comunicación, con al menos, 30 días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia. En todo caso, los proveedores se sujetarán siempre a la normativa legal vigente. 5. Se eliminará toda referencia a una renuncia anticipada de los derechos de los consumidores y/o a una aceptación anticipada de parte de los consumidores con ocasión de eventuales fallas en las tarjetas de los Proveedores. 6. Que, en atención a que los productos y servicios suministrados por ambos Proveedores son parte de un ecosistema electrónico y computacional de carácter complejo, es que las indisponibilidades de servicio, de carácter puntual, pueden ocurrir. En estos casos los Proveedores se comprometen a abordarlas con la mayor prontitud posible y todo, “sin perjuicio de los derechos que le confiere al cliente la normativa vigente”. Para estos efectos, los Proveedores, se comprometen a informar a los

consumidores que se encuentren con un Contrato Unificado de Productos Banco Falabella vigente, conforme a lo dispuesto en el Acápite V letra A.- del presente instrumento, los ajustes de las cláusulas precedentemente citadas y la especificación sobre los criterios adoptados y que son descritos en el presente Acápite. En caso de que los Proveedores realicen cambios al Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA en el futuro, y se regulen los contenidos de las cláusulas referidas precedentemente, se utilizarán los criterios establecidos en este Acuerdo, lo anterior, respetando los derechos de los consumidores, especialmente, con lo establecido en el artículo 3° letra a) de la Ley N°19.496. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **Acápites VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas de cese de conducta implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite.

III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados: Costo de reclamo. Los Proveedores compensarán por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el **Acápite I** del presente Acuerdo, entre el **26 de septiembre de 2022 y el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor** (el día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 30 de mayo de 2024), trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496. El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber: **a) 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal call center. **b) 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal web. **c) 0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. El número de consumidores beneficiados con el costo del reclamo corresponde a **4.680**, y asciende a un monto total de **\$6.914.794** (seis millones novecientos catorce mil setecientos noventa y cuatro pesos). Se deja constancia que esta compensación podrá ser realizada por cualquiera de los Proveedores referidos conjunta o indistintamente, en virtud de su relación societaria y corporativa. Sin perjuicio de ello, los números y cantidades definitivas, en cuanto al universo y montos totales del pago del costo de reclamo, en virtud de los términos del Acuerdo, será determinado y verificado por la empresa de Auditoría Externa a través de su respectivo informe, y conforme a lo descrito en los **Acápites VII y VIII** del presente instrumento. En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto, sólo por un reclamo, considerando para tales efectos, el canal correspondiente al monto más alto.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en 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, se advierte que la solución que da cuenta el presente instrumento, integra elementos objetivos e imparciales y cumple con los criterios definidos en la citada norma, toda vez que se observa un cumplimiento al principio de proporcionalidad en relación al daño causado, y al principio de universalidad, por cuanto la solución establecida para tratar el asunto que da cuenta el PVC en referencia, irá en beneficio y protección de todos los consumidores, toda vez que: **1.** Se acordaron medidas de **cese de conducta**, descritas en el **Acápite II (...)**. **2.** Se resuelve presentar un **Plan de Cumplimiento Correctivo conjunto de ambos proveedores**, en los términos de **Acápite IX** del presente acuerdo (...). **3.** Se estipula el pago del costo de reclamo (...). **4.** Se determina el **ajuste de ciertas cláusulas** del “Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA”, las cuales son aplicables a todos los contratos vigentes y a aquellos que se celebren en el futuro con los proveedores, beneficiando a todos los consumidores. Finalmente, 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 (...). En efecto, la propuesta de solución de los Proveedores, 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. **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:** **A.- Del proceso de contactabilidad a los beneficiarios del Acuerdo.** En el marco del proceso de contactabilidad, los Proveedores se comprometen a las siguientes actividades: **1. Comunicación a los beneficiarios del costo del reclamo.** Esta comunicación será enviada en conformidad a los siguientes parámetros: **a)** Informará los **términos del Acuerdo** alcanzado en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, así como monto a **compensar** y **los medios de pago** que se adoptarán para el respectivo pago de la compensación por costo del reclamo. **b)** Será dirigida por medio de **correo electrónico** a todos los consumidores definidos en el **Acápito III** del presente instrumento. **c)** Se realizará con la **base de datos** de los consumidores que SERNAC entregará a los Proveedor en los términos señalados en el **Acápito XVII** del presente acuerdo. **d)** El despacho de los referidos correos electrónico se realizará en el **plazo** señalado en el **Acápito VII** del presente Acuerdo. **2. Comunicación para informar los ajustes de cláusulas.** Esta comunicación, tendrá por finalidad informar, mediante **correo electrónico** y en el plazo establecido en el **Acápito VII** del presente instrumento, a los consumidores que tengan contratos vigentes con los proveedores, el respectivo ajuste de cláusulas que se realizará en aquellos, especificando los criterios adoptados en virtud de las consideraciones establecidas en el **Acápito II numeral 3** de este Acuerdo. **3. Comunicación para recabar datos bancarios.** Esta comunicación se enviará por correo electrónico a todos aquellos consumidores que, siendo beneficiarios del **costo de reclamo**, no cuenten con productos bancarios o tarjeta de crédito CMR vigente, ni acumulen puntos CMR y, por ende, se le deba realizar una transferencia electrónica conforme a lo estipulado en la letra C.- siguiente. Para ello, y por medio del correo electrónico, se les solicitarán sus datos bancarios. **4. Otros medios de información del Acuerdo.** Los Proveedores, informarán de los términos del presente Acuerdo a través de avisos publicados en la página del sitio web de los proveedores, www.bancofalabella.cl. Esta publicación se encontrará vigente por el plazo de 5 meses desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo. **B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo.** Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas, serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha definido en el mismo. **C.- Determinación del procedimiento para la implementación y pago de la compensación por costo de reclamo comprometida en el presente Acuerdo.** El pago de la compensación tratada en el **Acápito III** del presente instrumento, se efectuará a los consumidores beneficiados mediante los siguientes mecanismos, con orden de prelación: **1. Transferencia bancaria automática,** en aquellos casos en que el consumidor cuente con productos o servicios vigentes con BANCO FALABELLA. De preferencia, se hará a la cuenta corriente del consumidor, luego a la cuenta vista. Finalmente, y si el consumidor no cuenta con ninguno de los productos antes mencionados vigentes, a la cuenta de ahorro. **2. Abonando a la línea de crédito de la tarjeta de crédito CMR,** liberando el cupo utilizado que corresponda, en aquellos casos en que los consumidores no cuenten con productos o servicios bancarios vigentes, como se señala en el numeral anterior. **3. Abono de CMR Puntos,** asegurando la equivalencia del monto a compensar con el sistema y mecánica de puntos, en todos aquellos

casos en que no se cuente con ninguno de los mecanismos de pago mencionados previamente. **4.** Por último, y en caso de no poder aplicarse alguno de los mecanismos de pago precedentemente citados, se realizará una transferencia electrónica bancaria. Los datos bancarios del consumidor serán recabados por medio de un correo electrónico enviado por los proveedores, solicitando dicha información. Las mencionadas actividades deberán efectuarse en los plazos indicados en el **Acápite VII** de este Acuerdo, y serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en el Acápite VIII del presente instrumento. **VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo:** Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos** o de **meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, **transcurridos 30 días corridos, 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, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. (...). **VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal:** **1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:** Al respecto, el numeral 1° del presente acápite establece plazos para las actividades del que indica. **2. Base de reclamos: 2. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a los Proveedores, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el **Acápite VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto también podrán realizar los proveedores al SERNAC, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación. **3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** Al respecto, el numeral 3° del presente acápite establece plazos para las actividades del que indica. **4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:** Al respecto, el numeral 4° del presente acápite establece plazos para las actividades del que indica. **5. Actividades y plazos relacionados con la implementación, presentación, acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo:** Al respecto, el numeral 5° del presente acápite establece plazos para las actividades del que indica. **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** **A. Informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo:** Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo de la letra A.2 y el Informe de **auditoría externa** del remanente de la letra A.4 se realizarán a costa de los Proveedores, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquellos, entre las que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los informes internos que deban ser elaborados y presentados por los proveedores al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **Acápite VII** del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, los proveedores deberán coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. A.1. Informes parciales de estado de avance de la implementación del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.1. del acápite VIII del Acuerdo); A.2. Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápite VIII del Acuerdo); A.3. Informes parciales del remanente del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápite VIII del Acuerdo); y A.4. Informe de auditoría externa del remanente del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.4. del **acápite VIII** del Acuerdo); **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N°19.496:** En relación a lo tratado en este literal, los proveedores deberán remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **Acápite VII numeral 4.** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para

efectos del artículo 11 bis de la Ley 19.496. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC envíe, a través de correo electrónico, la información que da cuenta de la revisión, sin observaciones, respecto del Informe Final de Remanente y comunique a los proveedores, los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **IX. De la Presentación del Plan de Cumplimiento:** **1. Alcance del Plan de Cumplimiento Correctivo:** El plan de cumplimiento correctivo deberá comprender todos los procesos y subprocesos, modelos de negocio, y actividad (es) de los Proveedores, que se encuentren relacionados/as con los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y que se encuentran descritos en su respectiva Resolución. **2. Elementos de Plan de Cumplimiento Correctivo:** El referido plan de cumplimiento correctivo deberá contener como mínimo, los elementos contenidos en los siguientes cuerpos legales y administrativos: - Artículo 54 P inciso 3° de la Ley N°19.496. - Artículo 19 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N°56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo publicado en el Diario Oficial del 5 de febrero de 2021. - Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021 que “Aprueba Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los Artículos 24 inciso cuarto, letra c) y 54 P de la Ley N°19.496” (...). **3. Acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo:** Verificada la implementación del plan de cumplimiento correctivo, el proceso para la presentación del mismo se sustanciará conforme a lo establecido en la citada Circular Interpretativa N°689 del 10 de septiembre de 2021. **4. Plazo de implementación y presentación:** Las actividades y plazos relacionados con la implementación y presentación conforme del Plan de Cumplimiento Correctivo, su acreditación, verificación y evaluación del mismo, se realizará dentro del plazo establecido en el **Acápito VII numeral 5.** del presente Acuerdo (...). **5. Procedimiento de presentación:** La tramitación de la presentación del plan de cumplimiento correctivo estará regida por lo señalado a su respecto en la Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021 (...). **6. Carácter de Plan de Cumplimiento Correctivo:** El plan de cumplimiento que da cuenta el presente Acuerdo se ajusta a lo indicado en el inciso 3° del Artículo 54 P de la Ley N.° 19.496, el cual no configura en su contenido, la circunstancia de atenuante referida en el artículo 24 inciso 4 literal c) de la misma ley (...). **Por su parte, téngase a su vez presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** Para mayores antecedentes del Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N.° 334 de fecha 7 de junio de 2024 del SERNAC**, visite el siguiente enlace web: www.sernac.cl. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N.° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario (a).



