



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS
DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO
FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC
Y DUALTRON SpA (continuadora legal de
MUNSAC SpA), APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N°103/2024.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene 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° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta RA N° 405/576/2024 del 14 de junio de 2024 que nombró a doña María Gabriela Millaquén Uribe como Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor; entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1°- Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", 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 **23 de febrero de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "SERNAC", dictó la **Resolución Exenta N° 103** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **DUALTRON SpA, RUT N°76.591.197-4** (continuadora legal de MUNSAC SpA), en adelante, indistintamente, el "Proveedor" o "Dualtron", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que en todo caso, dieron cuenta de la evaluación de los antecedentes efectuados por el SERNAC, respecto de la existencia de indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°- Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **DUALTRON** manifestó con fecha **07 de marzo de 2024**, y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°- Que, con fecha **23 de febrero de 2024**, el **SERNAC** y **DUALTRON** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

5°- Que, mediante **Resolución Exenta N° 331 del 05 de junio de 2024** de este origen, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por **dos** meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

6°- Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en todas las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°- Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, 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. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

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 **DUALTRON** en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Personas Consumidoras comprendidas en el presente acuerdo

El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará **806 personas consumidoras** que, celebraron un contrato de compraventa de productos con el proveedor **DUALTRON**, con la finalidad de adquirir, esencialmente, scooters eléctricos, y que fueron afectados entre, el **1 de enero del año 2023 y el 30 de mayo del año 2024**, ambos días inclusive, por alguna de las siguientes circunstancias: **(i)** El retardo en los plazos de entrega de los productos vendidos; **(ii)** La modificación y/o postergación de la fecha informada para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores; **(iii)** La negativa y retardo en la devolución de los dineros pagados por los consumidores por la compra de los productos adquiridos, como consecuencia de cancelaciones y falta de stock; **(iv)** No respetar el derecho a la garantía legal que le asiste a los consumidores. Los términos **restitutorios, compensatorios o indemnizatorios** para los beneficiarios del Acuerdo en referencia, se encuentran definidos en el **acápite III** del presente instrumento.

Adicionalmente, este Acuerdo beneficiará a todas las personas consumidoras que contrataron con **DUALTRON** durante las fechas mencionadas y que se vieron afectadas. Las restituciones o compensaciones variarán según el grupo o subgrupo al que pertenezcan. Las medidas de cese de conducta descrita en el **acápite II**, beneficiarán a todas las personas consumidoras.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H inciso 1° y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la 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, entre otros aspectos, al menos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*".

A . Medidas de cese de conducta que el proveedor declara que se han implementado durante el transcurso de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo:

1. El proveedor **DUALTRON** declara que los 151 consumidores del Grupo N°2, ya habrían recibido el producto comprado y así mismo, la compensación en productos.

Para dar por cumplida **la entrega del producto comprado**, el proveedor deberá contar con un documento que acredite la entrega del producto, incluyendo la constancia de "**envío entregado**".

Para dar por cumplida **la entrega del producto compensatorio**, el proveedor deberá contar con un documento que acredite la entrega del producto, incluyendo la constancia de "**envío entregado**".

2. Así mismo, **DUALTRON** declara que, respecto al Grupo N°3, 160 consumidores ya fueron debidamente compensados con 1 producto (accesorio de scooters) a su elección.

Para dar por cumplida **la entrega del producto compensatorio**, el proveedor deberá contar con un documento que acredite la entrega del producto y/o su envío a domicilio, incluyendo la constancia de "**envío entregado**".

Con todo, las actividades descritas 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.

B . Medidas de cese de conducta que se implementarán:

Adicionalmente, y en el marco de lo tratado en este acápite, se hace presente que, **DUALTRON**, se compromete a implementar las siguientes medidas:

1. Implementación de un sistema de seguimiento en línea del pedido, que incluye la instalación de un *plugin*, asociado al número de compra. Este sistema deberá permitir un seguimiento ordenado y completo de los pedidos. Las personas consumidoras podrán ingresar a su sitio web (www.dualtronlatam.com) y conocer el estado de su pedido en cada etapa del proceso.
2. El proveedor deberá informar el plazo, dentro del cual las personas consumidoras recibirán los productos adquiridos, en un lugar visible, **dentro de su página web (www.dualtronlatam.com) y junto al**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

producto. Dicho plazo, no podrá exceder de 30 días, contado desde la fecha de llegada del producto a Chile.

3. El proveedor, implementará un modelo de preventa con *stock* limitado, con la finalidad de evitar los atrasos en la entrega de los productos, adicional al sistema de venta de productos disponibles para entrega inmediata.
4. Los consumidores que adquieran productos a través del sitio web, serán informados de los términos y condiciones de compra, de forma previa a su ejecución y pago del producto. Debiendo ser libremente aceptados de forma previa a la ejecución de la compra. Finalizado el proceso de compra, los términos y condiciones serán enviados en formato PDF al correo electrónico que registre la persona consumidora.
5. Las personas consumidoras que adquieran productos de forma presencial, recibirán los términos y condiciones de forma impresa al finalizar la compra, o bien, podrán entregar su correo electrónico para el envío de estos en archivo digital en formato PDF.
6. El proveedor se obliga a publicar en su sitio web (www.dualtronlatam.com), información del horario de atención, dirección y teléfono de su(s) tienda(s) y de los Servicios Técnicos Autorizados. Deberá indicar expresamente, cuál de estos servicios técnicos está autorizado para gestionar las reparaciones bajo garantía legal y cuáles pueden realizar reparaciones generales no comprendidas o cubiertas por la garantía legal.
7. El proveedor y los trabajadores de su empresa que estime pertinente se comprometen a asistir a dos charlas organizadas por la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC, sobre **i) "Derechos en el comercio electrónico" y ii) "Derecho de garantía legal y derecho de retracto"**. Las charlas deberán realizarse dentro del periodo de 8 meses que contempla como plazo máximo el presente acuerdo, cuyas fechas deberán establecerse de común acuerdo. El medio de verificación de este acuerdo será la grabación y/o captura de pantalla de la actividad, la que se realizará de forma online y tendrá una duración aproximada de 45 minutos cada una.

Del mismo modo, **DUALTRON**, se compromete a ajustar las cláusulas del contrato de adhesión, denominado **"Términos y condiciones"**, las que serán adecuadas a la normativa contenida en la Ley N° 19.496. En dicho contexto, **DUALTRON**, se compromete a **incorporar** las siguientes cláusulas:

- Cláusula sobre **"aspectos generales del derecho de garantía legal"**. La que deberá contener: **i)** el plazo durante el cual se puede ejercer este derecho y el momento para comenzar a computar el plazo, distinguiendo entre compra presencial y compra online; **ii)** defectos cubiertos; **iii)** Gratuidad del ejercicio de la garantía legal; **iv)** diagnóstico inicial, cuyo resultado de causa no imputable al consumidor permitirá elegir entre algunos de los tres derecho que contempla la Ley N°19.496 (reparación del producto, devolución del dinero o entrega de un producto nuevo); **v)** procedimiento para solicitar la garantía legal.
- Cláusula sobre **"procedimiento para solicitar la garantía legal"**. La que deberá contener las siguientes etapas: **i)** reporte de fallas: debiendo incluir proceso de contactabilidad y orientación; **ii)** diagnóstico inicial: considerará el establecimiento de un plazo breve para la emisión de informe diagnóstico del Servicio Técnico y comunicación del mismo a la persona consumidora; **iii)** reparación: distinguiendo fallas o defectos cubiertos por la garantía legal, de las que se encuentren excluidas de dicha cobertura, considerando información de costos que pudieran derivar



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de esta y manifestación expresa de la autorización para la reparación del producto.

- Se deja establecido que **el mismo procedimiento dispuesto para solicitar la garantía legal, aplica para el ejercicio de la garantía extendida** de 1 año, contado desde la fecha de término de la garantía legal.
- Cláusula sobre **"exclusiones de la garantía legal"**. La que deberá ajustarse a los supuestos establecidos en el artículo 20 de la Ley 19.496.
- Cláusula sobre **"políticas de entrega o despacho de productos"**. La que deberá contemplar: **i)** Lugar y dirección donde podrá ser retirado el producto; **ii)** información de las empresas que realizan el envío de productos; **iii)** costos de despacho a regiones y despacho dentro de la Región Metropolitana; **iv)** contactabilidad para entrega y armado del producto en tienda; **v)** plazo de entrega de productos que tengan stock en tienda o recibidos en tienda, en caso de preventas.
- Cláusula sobre **"políticas de privacidad"**. Deberá contemplar: **i)** consideraciones de la protección de información personal, revelación y captura de datos sobre usuarios y visitantes del sitio web; **ii)** Ejercicio de los derechos de acceso, cancelación, actualización de información personal y oposición del tratamiento de la misma; **iii)** limitaciones del uso o remisión de información a terceros; **iv)** mecanismos de seguridad para proteger la información personal y de pagos; **v)** posibilidad de seleccionar qué correos electrónicos promocionales desean recibir y desinscripción de estos.
- Cláusula sobre **"disponibilidad de repuestos"**. La que deberá contener: **i)** plazos de disponibilidad de los mismos para la reparación de productos; **ii)** mención de su originalidad, o requerimiento a fábrica oficial; **iii)** comunicaciones del proceso entre personas consumidoras y servicio técnico autorizado para conocer su estado y avance.
- Cláusula de **"derecho de retracto"**. La que deberá contener: **i)** mención a las compras comprendidas; **ii)** plazos y mecanismos para su ejercicio; **iii)** plazo para la devolución de los montos y medios a través de los que se efectuará la devolución.
- Cláusula sobre **"implementación de protocolo de servicio técnico"**. En la que se indicará contenido del informe del servicio técnico que elaborará el proveedor.
- Cláusula sobre **"canales de contacto"**. La que deberá contener los canales de contacto disponibles para las personas consumidoras, tales como: correo electrónico, aplicación de mensajería de texto, página web u otros que se dispongan para estos efectos.
- Cláusula sobre **"información legal del proveedor"**: la que deberá indicar la razón social del proveedor, el RUT, domicilio y representante o representantes legales.

Es así que, el referido ajuste de cláusulas considerará los principios/parámetros/criterios/directrices que a continuación se indican:

- Información veraz y oportuna en relación a la prestación del servicio de venta de productos.
- No limitar respecto de las personas consumidoras el ejercicio de los derechos y acciones que les otorga la legislación vigente.
- Establecer la responsabilidad del proveedor en los términos que establece la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y su normativa complementaria, modificatoria o supletoria correspondiente.

Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados

El artículo 54 P N°2 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

"2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda".

Al respecto:

A. Determinación de los Grupos de consumidores del presente Acuerdo y las restituciones, compensaciones e indemnizaciones del caso:

- **Grupo N°1:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con **DUALTRON** comprando alguno de los productos que comercializa, durante el **1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024**, ambos días inclusive, **no recibieron el producto comprado, solicitaron la devolución de lo pagado y no se les ha restituido y/o devuelto el valor o monto correspondiente a dicha compra, con reajustes e intereses.**

-Beneficiarios: 118 personas consumidoras.

-Plazo: siete meses desde el hito descrito en el acápite VI.

-Compromiso: Respecto de las personas que conforman el presente grupo, el proveedor se compromete a **restituir** el precio pagado por el producto que no fue entregado, con reajustes e intereses.

-Restituciones: el proveedor se compromete a pagar los \$94.152.743 (noventa y cuatro millones ciento cincuenta y dos mil setecientos cuarenta y tres pesos) que no hubiesen sido restituidos.

-Reajustes e intereses: al monto anterior se adicionará reajustes e intereses por un monto referencial de \$10.627.171 (diez millones seiscientos veintisiete mil ciento setenta y un pesos) que quedará sujeto a la variación del IPC y la tasa de interés corriente desde la compra hasta el momento del pago de la restitución.

- **Grupo N° 2:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con **DUALTRON** comprando alguno de los productos que comercializa, durante el **1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024**, ambos días inclusive, a la fecha de inicio del PVC, **decidieron esperar la llegada del producto comprado, no lo habían recibido, y no fueron compensados.**

-Beneficiarios: 151 personas consumidoras.

-Plazo: Inicialmente se había acordado un plazo de 3 meses desde el hito descrito en el acápite VI. Sin embargo, **el proveedor declara haber cumplido con la entrega de todos los productos a las personas consumidoras.**

-Compromiso: Respecto de las personas que conforman el presente grupo, el proveedor se compromete a **compensar** con 3 productos (casco, guantes y kit de seguridad) y una garantía extendida del scooter



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

adquirido por 1 año (que opera bajo los mismos términos que la garantía legal), contada desde el término de la garantía legal.

Importante: En este Grupo, y tal como se indica en el acápite II: "*Del cese de la conducta*", el proveedor declara haber hecho la entrega del producto comprado. Así mismo, declara haber entregado los 3 productos compensatorios que forman parte de la compensación. Por tanto, solo se encontraría pendiente de cumplir las obligaciones relativas a la comunicación que debe ser enviada a las personas consumidoras sobre el derecho que les asiste a la garantía extendida, como se indica expresamente en el acápite V, letra C.

- **Grupo N° 3:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con **DUALTRON** comprando alguno de los productos que comercializa, durante el **1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024**, ambos días inclusive, **recibieron el producto comprado, fuera del plazo informado/establecido, y no fueron compensados.**

-**Beneficiarios:** 414 personas consumidoras.

-**Plazo:** siete meses desde el hito descrito en el acápite VI.

-**Compromiso:** Respecto de las personas que conforman el presente grupo, el proveedor se compromete a **compensar** en productos (casco, guantes y kit de seguridad) y una garantía extendida del scooter adquirido por 1 año (que opera bajo los mismos términos que la garantía legal), contada desde el término de la garantía legal. Conforme a las consideraciones siguientes:

-**Consideraciones:** 160 personas consumidoras ya fueron compensadas con 1 producto, por tanto, solo serán compensadas con 1 producto y la garantía extendida de 1 año, contada desde el término de la garantía legal. Las restantes 254 personas consumidoras serán compensadas con 3 productos (casco, guante y kit de seguridad) y la garantía extendida por 1 año ya mencionada.

- **Grupo N° 4:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con **DUALTRON** comprando alguno de los productos que comercializa, durante el **1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024**, ambos días inclusive, **no recibieron el producto comprado, solicitaron la devolución y se les ha restituido y/o devuelto el monto correspondiente de dicha compra, pero sin reajustes e intereses.**

-**Beneficiarios:** 123 personas consumidoras.

-**Plazo:** ocho meses desde el hito descrito en el acápite VI.

-**Compromiso:** El proveedor se compromete a **indemnizar** pagando reajustes e intereses por un monto de \$9.145.500 calculados según la variación experimentada por el IPC y la tasa de interés corriente entre la fecha de compra del scooter y la fecha de la restitución. **El reajuste fue calculado sobre el valor del producto que fue restituido en su oportunidad.**

- **Grupo N° 5:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con **DUALTRON** comprando alguno de los productos que comercializa, durante el **1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

mayo del año 2024, ambos días inclusive, **reclamaron por problemas relacionados con la garantía legal, y no fueron compensados.**

- Beneficiarios:** 90 personas consumidoras.
- Plazo:** ocho meses desde el hito descrito en el acápite VI.
- Compromiso:** Respecto de las personas que conforman el presente grupo, el proveedor se compromete a compensar con la entrega de 1 producto a elección (casco, guantes o kit de seguridad).

B. Costo de reclamo:

DUALTRON compensará por este concepto a cada persona consumidora que hubiere reclamado ante **SERNAC** con ocasión de los hechos descritos en el **acápite N° I** del presente Acuerdo, entre **el 1 de enero de 2023 y el día 30 de mayo de 2024**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496¹.

Se deja constancia que las restituciones y compensaciones descritas en la **letra A** del presente **acápite** son compatibles con la compensación por costo del reclamo y, se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente.

El monto que corresponderá a las personas consumidoras por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber:

- a) **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal *call center*.
- b) **0,015 UTM:** para reclamos realizados por canal web.
- c) **0,17 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

A la fecha del presente acuerdo hay **478 personas consumidoras** que reclamaron ante SERNAC cuya indemnización por costo del reclamo asciende a **10,743 UTM**. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

C. Valorización de la garantía extendida:

Con respecto a la valorización de la garantía extendida, se definió como un 10% del precio de compra de los scooters en base a los costos de reparación que la empresa declara y los motivos principales por los cuales un scooter es llevado a servicio técnico. En total, el valor de los scooters adquiridos por el grupo 2 y 3 es de \$448.939.340, por lo que la valorización de la garantía extendida asciende a **\$44.893.934.-**

¹ 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

D. Resumen de las valorizaciones de las restituciones e indemnizaciones:

En consecuencia, y, en primer término el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, tratándose de consumidores que integran el Grupo N° 1, N°2, N°3, N°4 y N°5, descritos en el **literal A del acápite III**, beneficia a un total referencial de **806** personas consumidoras, y considera un monto referencial **\$226.237.672 (doscientos veintiséis millones doscientos treinta y siete mil seiscientos setenta y dos pesos)**, que se desglosa de la siguiente manera

- 1. Grupo N° 1:** Este universo comprende a un total de **118 personas consumidoras** por un monto total de **\$94.152.743** (un millón veintiocho mil doscientos ochenta pesos) **por concepto de restituciones**, y un monto total de **\$10.627.171** (diez millones seiscientos veintisiete mil ciento setenta y un pesos) por concepto de reajustes e intereses.
- 2. Grupo N° 2:** Este universo comprende un total de **151 personas consumidoras** compensadas con 3 productos por una valorización de **\$20.380.470** (veinte millones trescientos ochenta mil cuatrocientos setenta pesos).
- 3. Grupo N° 3:** Este universo comprende un total de **414 personas consumidoras**, de las cuales **160** ya habrían sido compensadas con un producto cuya valorización asciende a un total de **\$7.998.400** (siete millones novecientos noventa y ocho mil cuatrocientos pesos). Respecto a los restantes **254 personas consumidoras**, serán compensados con 3 productos cuya valorización es de **\$34.282.380** (treinta y cuatro millones doscientos ochenta y dos mil trescientos ochenta).
- 4. Grupo N° 4:** Este universo comprende un total de **123 personas consumidoras** por un monto total de **\$9.145.500** (nueve millones ciento cuarenta y cinco mil quinientos pesos), por concepto de reajustes e intereses.
- 5. Grupo N° 5:** Este universo comprende un total de **90 personas consumidoras** compensadas por un producto a elección, y cuya valorización total es de **\$4.049.100** (cuatro millones cuarenta y nueve mil cien pesos).
- 6. Valorización de la garantía extendida:** La valorización de la garantía extendida entregada como compensación para el Grupo N°2 y N°3, valorización es de **\$44.893.934** (cuarenta y cuatro millones ochocientos noventa y tres mil novecientos treinta y cuatro pesos).
- 7. Por concepto de costo de reclamo,** el número de personas consumidoras beneficiadas corresponde a **478**, y el monto total a pagar por dicho concepto, es de **10,743 UTM**, lo que equivale a la suma de **\$707.974** (setecientos siete mil novecientos setenta y cuatro pesos) fecha de la presente resolución.

Se deja constancia, tal como se indicó expresamente en el **acápite II**, letra A, que el proveedor declara que se han implementado durante el transcurso de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, que los 151 consumidores del **Grupo N°2, ya habrían recibido el producto comprado** y así mismo, la



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

compensación en productos. Así mismo, **DUALTRON** declara que, respecto al **Grupo N°3, 160 consumidores ya fueron debidamente compensados con 1 producto** (accesorio de scooters) a su elección.

Por último, los números y cantidades definitivas, en cuanto a montos totales ya restituidos y por restituir, compensar e indemnizar, así como también, la entrega efectiva de los productos compensatorios, 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.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos

El artículo 54 P N°3 de la Ley N°19.496, dispone que la Resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: *"3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos"*.

Al respecto:

Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de la conducta descritas en el **acápito II** del presente instrumento, las restituciones, compensaciones e indemnizaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, y finalmente, los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos para aquel.

A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento, cumplen en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

Así, el modelo restitutorio, compensatorio e indemnizatorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las restituciones, compensaciones e indemnizaciones.

En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa.

Se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, 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 **DUALTRON** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo, responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo.

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

El artículo 54 P N°4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "4. *La forma en la 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*".

Debemos distinguir:

A.- Del proceso de contactabilidad:

A.1. A los beneficiarios de las restituciones con reajustes e intereses (Grupo N°1 y N°4)

DUALTRON, para efectos de iniciar el proceso restitutorio, compensatorio e indemnizatorio, procederá a realizar una campaña de contactabilidad que estará dirigido a las personas consumidoras definidas en los **acápites I y III** del presente instrumento.

Las comunicaciones que a continuación se detallan, se realizarán por **DUALTRON** a través de correo electrónico, mensaje de texto u otro sistema de mensajería instantánea de acuerdo a la información que aquel tenga disponible o registrada en sus bases de datos. En todo caso, se **privilegiará el correo electrónico**.

Por tanto, en el marco del proceso de contactabilidad, **DUALTRON** se compromete a las siguientes actividades:

i) Enviar una primera comunicación. Esta comunicación tendrá por finalidad dar a conocer los términos del Acuerdo alcanzado en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y mecanismos mediante los cuales se materializará el pago de la restitución, compensación e indemnización a los beneficiarios del Acuerdo y que se describen en los puntos siguientes. Adicionalmente, en ésta comunicación **DUALTRON** informará sobre:

- Información sobre el procedimiento para recibir la restitución con reajustes e intereses, conforme a lo detallado en la letra C del presente acápite.
- El período de **30 días corridos** en que las personas pertenecientes a los **Grupos N°1** (118 personas consumidoras) **y N°4** (123 personas consumidoras), del **acápite III letra A** deberán entregar a **DUALTRON** los **datos de una cuenta bancaria** de la cual sean titulares, para efectos de proceder al pago de las restituciones con reajustes e intereses, por medio de transferencia bancaria electrónica.

ii) Enviar una segunda comunicación de recordatorio. Esta comunicación, se realizará **5 días corridos** antes del vencimiento del plazo establecido para remitir los antecedentes solicitados en la primera comunicación, y tendrá por objeto recordar la vigencia del plazo informado previamente para entregar



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

datos de la cuenta bancaria en cuestión. Esta comunicación se enviará sólo en la eventualidad de que la persona consumidora no ratifique o no provea los datos requeridos dentro del plazo otorgado en la primera comunicación.

iii) Otros medios de información del Acuerdo. **DUALTRON**, informará de los términos del presente Acuerdo a través de un aviso publicado en su página y/o sitio web de **DUALTRON**, **www.dualtronlatam.com**. Esta publicación se encontrará vigente por el plazo indicado en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

A.2. A los beneficiarios de la compensación con productos (guantes, casco o kit de seguridad) (Grupo N°2, N°3 y N°5).

DUALTRON, para efectos de iniciar el proceso de entrega de productos como forma de compensación, procederá a realizar una campaña de contactabilidad que estará dirigido a las personas consumidoras definidas en los **acápitos I y III** del presente instrumento.

Las comunicaciones que a continuación se detallan, se realizarán por **DUALTRON** a través de correo electrónico, mensaje de texto u otro sistema de mensajería instantánea de acuerdo a la información que aquel tenga disponible o registrada en sus bases de datos. En todo caso, se **privilegiará el correo electrónico**.

Por tanto, en el marco del proceso de contactabilidad, **DUALTRON** se compromete a las siguientes actividades:

i) Enviar una primera comunicación. Esta comunicación tendrá por finalidad informar a los beneficiarios sobre los términos del Acuerdo alcanzado en el marco del procedimiento voluntario colectivo. Adicionalmente, en ésta comunicación **DUALTRON** detallará:

- Información sobre el procedimiento para recibir los productos de compensación.
- El período de **20 días corridos** en que las personas pertenecientes a los **Grupos N°3** (254 personas consumidoras), **y N°6** (90 personas consumidoras) del **acápito III letra A** podrán indicar la recepción del correo y los datos de envío (dirección) del producto en el caso que aplique.
- Instrucciones para la entrega, de los **beneficiarios con domicilio en la Región Metropolitana**: Deberán acudir presencialmente a retirar el producto en las dependencias de la tienda física de **DUALTRON**, cuya dirección es **Balmoral 309, Local 204, comuna de Las Condes**, en caso de cambio de domicilio, deberá ser previamente informado a las personas consumidoras y a SERNAC. Para efectos de dar por cumplida la entrega del producto, bastará el **"formulario de recepción de producto compensatorio"** que deberá ser firmado por la persona consumidora de forma presencial, el que deberá contener los datos de individualización del beneficiario, el tipo de producto recibido, la fecha de recepción y su firma, entre otros datos que el proveedor estime conveniente.
 - En este caso, el correo electrónico enviado por el proveedor, deberá -además de lo anterior- informar el plazo desde el cual las personas podrán retirar el producto compensatorio (fecha de inicio del periodo de retiro en tienda).





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Instrucciones para la entrega, de los **beneficiarios con domicilio en otras regiones**: El producto será enviado al domicilio de la persona consumidora, mediante una empresa de despacho determinada por el proveedor. El costo del despacho será asumido por **DUALTRON**.
 - En este caso, el correo electrónico enviado por el proveedor, deberá -además de lo anterior- solicitar al consumidor que proporcione dentro del más breve plazo, la dirección, numeración, comuna y cualquier información adicional, para el envío del producto a su domicilio.
- Confirmación de las personas consumidoras de la recepción de la información proporcionada por correo electrónico.

ii) Enviar una segunda comunicación de recordatorio. Esta segunda comunicación, será enviada **5 días corridos** antes del vencimiento de los **20 días corridos** que se otorgarán al consumidor para confirmar la información proporcionada por correo (consumidores con domicilio en la región metropolitana) y para aquellos que deben proveer los datos de despacho del producto a región (consumidores con domicilio fuera de la región metropolitana). Esta comunicación se enviará sólo en la eventualidad de que la persona consumidora no confirme la información proporcionada por correo electrónico (consumidores con domicilio en la región metropolitana) o no provea los datos requeridos dentro del plazo otorgado en la primera comunicación (consumidores con domicilio fuera de la región metropolitana).

iv) Otros medios de información del Acuerdo. **DUALTRON**, informará de los términos del presente Acuerdo a través de un aviso publicado en su página y/o sitio web de **DUALTRON**, **www.dualtronlatam.com**. Esta publicación se encontrará vigente por el plazo indicado en el **acápite VII** del presente Acuerdo

A.3. A los beneficiarios de la garantía extendida (o voluntaria)

i) Enviar una comunicación. Esta comunicación tendrá por finalidad informar a los beneficiarios sobre los términos del Acuerdo alcanzado en el marco del procedimiento voluntario colectivo. Particularmente, en ésta comunicación **DUALTRON** informará a los Grupo N°2 (151 consumidores), y N°3 (414 consumidores), que:

- Le asiste una garantía extendida.
- La garantía extendida operará inmediatamente después de finalizada la garantía legal de seis meses.
- La garantía extendida se contempla por el plazo de 1 año.
- Dentro de dicho plazo se podrá ejercer el derecho a reparación del producto defectuoso, de forma gratuita, sin costo para el consumidor.
- Tales defectos no deben ser imputables al consumidor.
- Se podrá ejercer tal beneficio en los servicios técnicos que informará el proveedor en su página web y en sus términos y condiciones.
- Se podrá ejercer tal beneficio conforme al procedimiento establecido para el ejercicio de la garantía legal detallado en el acápite II, N°2.

ii) La comunicación anteriormente mencionada se realizará por **DUALTRON** a través de correo electrónico, mensaje de texto u otro sistema de mensajería instantánea de acuerdo a la información que aquel tenga disponible o registrada en sus bases de datos. En todo caso, se **privilegiará el correo electrónico**.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 en este instrumento, serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente. Tales comunicaciones, avisos y publicidad, no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación.

C. Procedimiento para la implementación y pago de las restituciones y reajustes e intereses.

La implementación y pago de las restituciones y reajustes comprometidos para los grupos de consumidores del presente Acuerdo (Grupo N°1 y N°4), se realizarán conforme al cronograma de pagos que se detallará a continuación, el cual, tendrá un **plazo máximo de pago de 8 meses**, contabilizados en conformidad a lo establecido en el acápite VI del presente Acuerdo. El cronograma de pagos tendrá las siguientes etapas distinguiendo entre los siguientes grupos:

C.1. Respecto del Grupo N°1 (consumidores que no recibieron el producto comprado, solicitaron la devolución de lo pagado y no se les ha restituido y/o devuelto el valor o monto correspondiente a dicha compra, con reajustes e intereses): Se procederá a realizar el pago efectivo a los consumidores pertenecientes al Grupo N°1, de acuerdo al siguiente cronograma de pago. El plazo, se comenzará a computar desde el vencimiento del plazo otorgado en la primera contactabilidad.

PERIODO	CANTIDAD DE CONSUMIDORES	VALOR REFERENCIAL DE LA DEVOLUCIÓN CON REAJUSTES E INTERESES
Mes 1	20	\$15.371.517
Mes 2	19	\$15.311.227
Mes 3	9	\$14.500.666
Mes 4	14	\$14.688.194
Mes 5	18	\$15.244.129
Mes 6	19	\$14.074.980
Mes 7	18	\$15.436.457





Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

C.2. Respecto del Grupo N°4 (consumidores que no recibieron el producto comprado, solicitaron la devolución y se les ha restituido y/o devuelto el monto correspondiente de dicha compra, pero sin reajustes e intereses). Se procederá a realizar el pago efectivo a los consumidores pertenecientes al Grupo N°4, de acuerdo al siguiente cronograma de pago. El plazo, se comenzará a computar desde el vencimiento del plazo otorgado en la primera contactabilidad.

PERIODO	CANTIDAD DE CONSUMIDORES	VALOR APROXIMADO DE LA DEVOLUCIÓN CON REAJUSTES E INTERESES
Mes 7 y 8	123	\$9.145.500

Se debe hacer presente que el cronograma de pagos que implementará **DUALTRON**, considera planillas de pago mensuales que han sido establecidas en listados nominativos conforme al **criterio de antigüedad de la fecha de compra** efectuada por el consumidor.

Respecto al mecanismo de pago, y como ya se ha señalado en el **acápite V**, este será mediante transferencia bancaria.

D. Procedimiento para la implementación y entrega de los productos compensatorios. La implementación de entrega de los productos compensatorios para los grupos de consumidores del presente acuerdo (Grupo N°3 y N°6), se realizará conforme al siguiente cronograma de entrega que se detallará a continuación, el cual tendrán un plazo **plazo máximo de entrega del producto de 8 meses**, contabilizados en conformidad a lo establecido en el acápite VI del presente Acuerdo. El cronograma de pagos tendrá las siguientes etapas dependiendo del domicilio que tenga el consumidor:

D.1. Respecto a los beneficiarios con domicilio en la Región Metropolitana: El plazo durante el cual el proveedor deberá mantener los productos para **retiro inmediato** en su sucursal o tienda física, será de 4 meses contados a partir de la fecha del envío de la 1° comunicación de contactabilidad a la persona consumidora. Fecha, que deberá informarse en dicha contactabilidad.

D.1. Respecto a los beneficiarios con domicilio en otras regiones: El plazo dentro del cual el proveedor deberá enviar el producto(s) compensatorios al domicilio de la persona consumidora es de 1 mes desde la 1° comunicación de contactabilidad a la persona consumidora. Fecha, que deberá informarse en dicha contactabilidad.

4.- Mecanismos de pago:

El pago de la restitución y compensación/indemnización que corresponda se realizará por **DUALTRON** mediante:

- a) **Para restituciones y pago de reajustes e intereses: Transferencia electrónica bancaria** a una cuenta bancaria de la persona consumidora beneficiada, de la cual, sea éste el titular (*Sólo en casos excepcionales y debidamente informados por la persona consumidora, podría señalarse*





Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

una cuenta de la que la persona beneficiaria no fuese titular). Para tales efectos, **DUALTRON**, utilizará los datos bancarios de los consumidores que constan en sus registros cuando aquello sea ratificado por la persona consumidora o, bien, utilizará los datos informados en la respuesta al correo electrónico enviado a la persona consumidora.

- b) **Para efectos de la Compensación por “Costo del reclamo”:** se pagará conjuntamente con las restituciones, compensaciones e indemnizaciones de las personas consumidoras beneficiadas que integren los Grupos descritos en el acápite **III** del presente instrumento y a través de los mismos mecanismos de pago, forma y plazo expuestos en este Acuerdo.

Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los acápites **VII** y **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.

En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo², el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

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:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Medidas de Cese de Conducta referidas al ajuste de cláusulas de su contrato de adhesión denominado “Términos y condiciones”	30 días	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Publicación en la página/sitio web de Dualtrón de los Términos del Acuerdo	15 días	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Tiempo en el cual estará disponible en la página/sitio web de Dualtrón los Términos del Acuerdo.	90 días	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Envío de la primera comunicación	30 días	Desde el hito descrito en el acápite VI.

² Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.





Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Envío de la segunda comunicación de recordatorio	5 días	Antes del vencimiento del plazo establecido para remitir los antecedentes
Plazo que tienen las personas consumidoras para ratificar o proveer datos bancarios y otros procedentes a DUALTRON	30 días	Desde el envío de la 1º comunicación.
Plazo que tienen las personas consumidoras para proveer datos de su domicilio o dirección y otros procedentes a DUALTRON	20 días	Desde el envío de la comunicación.
Proceso de pago de la restitución con reajuste e intereses a las personas consumidoras de los grupos N°1.	7 meses	Desde el vencimiento del plazo otorgado en la primera contactabilidad, según detalle acápite V, letra C.1 y C.2.
Proceso de pago de la restitución con reajuste e intereses a las personas consumidoras de los grupos N°4.	8 meses	Desde el vencimiento del plazo otorgado en la primera contactabilidad, según detalle acápite V, letra C.1 y C.2.
Plazo que tiene el proveedor para mantener el producto compensatorio para retiro inmediato, cuando el consumidor tiene domicilio en la Región Metropolitana	4 meses	Desde el término del plazo entregado en la 1ª comunicación de contactabilidad.
Plazo que tiene el proveedor para enviar el producto compensatorio, cuando el consumidor tiene domicilio en otras regiones	1 mes	Desde el término del plazo entregado en la 1ª comunicación de contactabilidad.
Pago de compensación por concepto de costo del reclamo.	8 meses	Desde el hito descrito en el acápite VI.
Plazo máximo de implementación del Acuerdo.	9 meses	Desde el hito descrito en el acápite VI.

2. Base de reclamos

La Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor remitirá a **DUALTRON**, 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 podrá realizar el proveedor al SERNAC, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación.





Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes parciales de estado de avance de implementación	Cada 2 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
Entrega Informe de auditoría externa.	6 meses	Desde el vencimiento del período de pago de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones.
Entrega de Informes Parciales de Remanente.	7 meses	Contado desde que comience la vigencia del período de 2 años que trata el acápite XII.
Entrega del Informe Complementario de Remanente.	3 meses	Contado desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XII.
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	30 días corridos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.

VIII. De la verificación del cumplimiento 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".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Al respecto:

A. Informes de auditoría externa verificación de cumplimiento del Acuerdo:

Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa **auditora externa** seleccionada por aquel, entre aquellas 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 que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone.

Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá 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.

El proveedor hará entrega al SERNAC de informes de carácter **interno**, en adelante, "**Informes parciales de estado de avance de implementación**", en donde conste el estado de avance de la implementación de los términos del Acuerdo contenido en el presente instrumento.

A.2. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el "**Informe Final de auditoría externa**", en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápito XII** denominado "**Del remanente**", se realizará de conformidad con lo establecido en la **letra A.3.** siguiente.

El **Informe final de auditoría externa** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cumplimiento de todas y cada una de éstas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.

2. Respecto de las **restituciones, compensaciones e indemnizaciones referidas en los acápites III y V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos de consumidores beneficiados por el mismo. En tal sentido, el Informe deberá incorporar, adicionalmente, la verificación de la siguiente información específica:

- a) Tamaño del Universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo.
- b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos;
- c) Monto total de restituciones, compensaciones e indemnizaciones del Acuerdo y monto total de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones pagadas según lo establecido en el acuerdo.
- d) Monto de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo.
- e) Monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo. Adicionalmente, el número de consumidores beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras restituciones, compensaciones e indemnizaciones establecidas en el Acuerdo.
- f) Montos no pagados por concepto de restituciones, compensaciones e indemnizaciones y el universo que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
- g) De la muestra para los efectos de la auditoría externa. Se evaluará que coincida el monto solicitado por los consumidores, los ítems solicitados y comprobantes asociados, esto tanto para las restituciones, compensaciones e indemnizaciones realizadas como las resultantes del proceso de contactabilidad.
- h) Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Los parámetros corresponden a los siguientes:

- n=Tamaño de muestra buscado.
- N=Tamaño de Población.
- Z_{α} =Estadístico dependiente del Intervalo de Confianza.
- e=Corresponde al error máximo aceptado.
- p=Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).
- q = (1-p)=probabilidad de no-ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z_{\alpha}=1,96$ y un error máximo aceptado $e = 5\%$. Como supuesto conservador, $p = q = 50\%$





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Respecto del **proceso de contactabilidad** referido en el **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
4. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los distintos acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
5. Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y de datos personales**".
6. Respecto de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones referidas en los **acápites III y V** del presente Acuerdo que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V**, todos del presente Acuerdo, lo que sigue:
 - a. El monto total correspondiente.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "**costo de reclamo**".
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

A.3. Informes parciales de remanente del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al SERNAC de informes de carácter **interno**, en adelante, "**Informes parciales de remanente**", en donde conste el estado y monto de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación al acápito III** todo, del presente Acuerdo. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

A.4. Informe final de Remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe final de auditoría externa de la letra A.1 precedente**, de cuenta de la existencia de montos asociados a restituciones, compensaciones e indemnizaciones que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores en los términos que disponen los **acápites III y V** del presente Acuerdo, el proveedor hará entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el "**Informe Final de Remanente**", en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XIII** presente.

Con tal propósito, el **Informe final de Remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. La existencia o inexistencia de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones referidas en los **acápites III y V** precedente que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de restituciones, compensaciones e indemnizaciones no transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo:
 1. El monto total correspondiente.
 2. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "costo de reclamo".
 3. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente 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, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos.

IX. Alcance legal de la responsabilidad

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N°19.496, la solución propuesta por **DUALTRON** "no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción".

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que señala:

"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo”.

XI. De las publicaciones del Acuerdo

El artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496 señala:

“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 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, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del **DUALTRON**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la ley N° 19.496.

XII. Del remanente

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496.

Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de las restituciones y compensaciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, **el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades y productos no transferidos y/o entregados, ni reclamadas por los consumidores** y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **DUALTRON** tendrá un plazo adicional, para remitir al SERNAC, el “**Informe Final de Remanente**” en los términos dispuestos en el **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la determinación de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores *(y los productos compensatorios no entregados, valorizados en \$27.495, según ya se ha*





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

señalado previamente) al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N°19.496, que dispone:

“Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis”.

Finalmente, el proveedor deberá remitir al SERNAC en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente instrumento, el **comprobante** que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

En consideración a las características de la solución alcanzada en el presente Acuerdo, y, para efectos aclaratorios, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

1. Las sumas representativas de dinero correspondientes a las restituciones que le corresponden a las personas consumidoras pertenecientes al **Grupo N°1 y N°4**, descritos en el **acápito III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por las personas consumidoras beneficiadas por el mismo.
2. Las sumas representativas de dinero correspondiente al **"costo de reclamo"**, descrito en el **acápito III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por las personas consumidoras beneficiadas.
3. **Los productos compensatorios no entregados ni reclamados por personas consumidoras pertenecientes al Grupo N°3** (254 personas consumidoras) **y N°5** (90 personas consumidoras). Tratándose de la compensación en productos, se ha establecido, conforme a los criterios establecidos institucionalmente, y de común acuerdo con el proveedor, que el remanente por no entrega de los productos compensatorios, se evaluará en la suma de **\$27.495** (veintisiete mil cuatrocientos noventa y cinco pesos) **por cada consumidor no compensado**, que constituirá para todos los efectos legales, el remanente de esta parte del acuerdo.

XIII. De la reserva de acciones individuales

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

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.

XV. De la publicidad

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales

La Dirección Regional Metropolitana del SERNAC, remitirá a **DUALTRON** una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados todos los montos que incluye este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.

Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el SERNAC, ha proporcionado previamente a **DUALTRON**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **DUALTRON** adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **DUALTRON** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **DUALTRON** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DUALTRON o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.

2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

XVII. Las Leyes Complementarias. Ley N°19.496, Ley N°20.285 y Ley N°19.628

Se deja constancia que 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 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.

XVIII. 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 **DUALTRON SpA, RUT N°76.591.197-4**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 103 de fecha 23 de febrero de 2024**.

3. TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1º del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, 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 en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, 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 los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

7. TÉNGASE PRESENTE, que, una vez transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

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

9. TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10. TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

11. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución
Exenta por correo electrónico al proveedor **DUALTRON**, conforme al artículo 54 R
de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

**GABRIELA MILLAQUÉN URIBE
DIRECTORA
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Distribución:

- Destinatario (taravena@ayvabogados.cl)
- Dirección Nacional
- Dirección Regional Metropolitana
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Departamento de Investigación Económica
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RMQCWW-969>

