

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS  
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL  
TÉRMINO FAVORABLE DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y CAR S.A.  
APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA  
N° 309/2024.**

**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° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 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, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; 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 **27 de mayo de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**", dictó la **Resolución Exenta N° 309** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **CAR S.A.**, en adelante e indistintamente "**CAR**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan, y que dan cuenta de una presentación realizada por el proveedor, con fecha **25 de marzo del año en curso**, en virtud de la cual solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo.

**3°.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **CAR S.A.**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.



**4°.** Que, con fecha **12 de junio de 2024**, el **SERNAC** y **CAR S.A.** 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° 548 del 06 de septiembre 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 tres 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 las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

**7°.** Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **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 **CAR S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

## **ACUERDO**

### **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.**

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a todos aquellos consumidores de **CAR S.A.**, que habrían sido informados y/o mantenidos incorrectamente en el Boletín de Información Comercial (BIC), durante los años 2022 y 2023, en razón de no haber solicitado, el señalado proveedor, dentro del plazo legal contados desde el pago o regularización de la obligación crediticia, la aclaración, rectificación y/o modificación de los datos personales de dichos consumidores ante el citado boletín.

Adicionalmente, el presente Acuerdo beneficiará a los consumidores de **CAR S.A.**, en adelante **CAR**, 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°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*".



**Al respecto:**

Para los efectos señalados de este acápite, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por **CAR S.A.**, todas las publicaciones incorrectas, y que dieron origen a este PVC, fueron despublicadas en su oportunidad, todo lo cual será debidamente acreditado a través de la revisión de la empresa auditora externa y en conformidad a los términos establecidos en el **acápite VIII del presente Acuerdo**.

Adicionalmente, y que, con la finalidad de evitar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, CAR S.A declara haber implementado durante el transcurso de la tramitación del mismo, medidas tendientes a duplicar los controles internos relacionados con la publicación y despublicación de consumidores del Boletín de Información Comercial, así como mantener actualizadas las bases de datos correspondientes. Dentro de estas medidas están las siguientes:

- a. Compra de las bases a la Cámara de Comercio con una vigencia de 5 años retroactivos a la fecha de compra.
- b. Actualización en la Compra de Base a la Cámara de Comercio de forma mensual.
- c. Se implementaron dos procesos manuales para comparar la información del aplicativo con las bases internas (Control de Castigos y Pagos). Esto, permite identificar directamente desde las bases de datos de CAR S.A. a clientes en condiciones de aclaración, comparando con los archivos automáticos diarios de aclaración, la precisión de la información. Esto resguarda la corrección de los saldos publicados y aclarados.
- d. Maestros de clientes, los cuales permiten realizar un control interno más exhaustivo para las publicaciones como para las aclaraciones, recopilando información de publicaciones y aclaraciones históricas en función de cada ejecución del proceso para registrar las operaciones, sus datos y montos asociados para posteriormente realizar análisis y estadísticas necesarias para agregar valor, y además controlar eficientemente ambos procesos y determinar antes de cada envío si existen o no registros duplicados, cruzando cada archivo con el maestro correspondiente.

Asimismo, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, **CAR S.A.**, se compromete a implementar, con la finalidad de evitar 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) **Capacitaciones:** Se realizarán capacitaciones a todos los equipos involucrados sobre la Política de Cumplimiento de Protección al Consumidor, normativa vigente y procedimientos internos para garantizar el cumplimiento.
- b) **Gestión de rechazos de la Cámara de Comercio:** Se han ido implementando controles y un nuevo flujo que permiten mejorar la calidad de la información remitida a la Cámara de Comercio una vez ésta realiza rechazos por inconsistencias en la información recibida. Para ello se llevarán a cabo las siguientes medidas:
  - i. Gestión y control de inconsistencias (validar causas y ejecutar ajustes);
  - ii. Validación de cédulas;
  - iii. Control semanal de saldos 0, convenios activos y SIR.
- c) **Actualización y periodicidad del procedimiento de publicaciones y despublicaciones en la Cámara de Comercio:** Proveedor se encuentra realizando las publicaciones en la Cámara de Comercio de manera mensual y las aclaraciones con un flujo semanal, lo que permitirá una mejor comunicación con la Cámara de Comercio, y relativa a la correcta información de los consumidores.



- d) **Creación de una mesa de trabajo entre las unidades de Operaciones y Cobranza:** Esta mesa generará requerimientos al área de TI, la cual se reunirá mensualmente, con el fin de facilitar la comunicación entre las áreas involucradas para definir brechas y correcciones a futuro.
- e) **Plan de continuidad operativa:** Se mantendrán actualizados y probados en el tiempo los planes de contingencia que tengan impacto en los clientes, levantando estrategias para los distintos escenarios. Con esto, se busca mitigar los riesgos asociados a los incidentes, mejorando el tiempo de respuesta, visibilidad del seguimiento de reclamos, reducir plazos en su resolución y la cantidad de reclamos en general.

## **2. Medidas relacionadas con aspectos de gestión con clientes ante incidentes.**

- a. **Sistema de seguimiento de reclamos:** Se realizarán mejoras destinadas a optimizar el seguimiento de reclamos que pueda hacer el consumidor. Para ello, una vez resuelto el reclamo, se remitirá una notificación vía SMS/email dando cuenta de la respuesta otorgada por el proveedor.
- b. **Plazos de resolución a requerimientos de consumidores:** Se reducirán en un 50% los plazos de respuesta a las problemáticas de los clientes asociados a publicaciones incorrectas, estableciendo un nuevo plazo de resolución de 6 días hábiles. Esta reducción busca brindar una respuesta más ágil y efectiva a las solicitudes de los consumidores.
- c. **Capacitaciones:** Se realizarán capacitaciones a los colaboradores que integren el equipo de servicio de atención al cliente con el fin de reforzar el contenido de la Política Interna de Seguridad y Manejo de la Información sobre Deudores (PISMID) y ejercicio de derechos ARCO.

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**

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 beneficiarios y compensaciones del presente Acuerdo.**

##### **1. De los consumidores beneficiados del Acuerdo:**

Beneficiará a todos aquellos consumidores de **CAR S.A.**, que habrían sido informados y/o mantenidos incorrectamente en el Boletín de Información Comercial (BIC), durante los años 2022 y 2023, en razón de no haber solicitado, el señalado proveedor, dentro del plazo legal contados desde el pago o regularización de la obligación crediticia, la aclaración, rectificación y/o modificación de los datos personales de dichos consumidores ante el citado boletín.

##### **2. Montos de las compensaciones para los consumidores beneficiarios.**

Los consumidores pertenecientes a los grupos citados en el **numeral 1** del presente acápite, recibirán **compensaciones e indemnizaciones** cuyos montos han sido



establecidos conforme al tiempo en que estuvieron incorrectamente publicados. Al respecto, los montos son los siguientes:

<b>Rango de días que el consumidor permaneció mal informado en Boletín Comercial</b>	<b>Monto a compensar por consumidor</b>	<b>Cantidad de consumidores que están en el rango</b>	<b>Monto total</b>
1-30	\$20.000	659	\$13.180.000
31-90	\$60.000	529	\$31.740.000
91-180	\$150.000	606	\$90.900.000
181-360	\$300.000	404	\$121.200.000
361-720	\$600.000	19	\$11.400.000
Sobre 720 días	\$1.000.000	27	\$27.000.000
<b>Total</b>		2.244	<b>\$295.420.000</b>

Así las cosas, el presente Acuerdo beneficia a un total de **2.244 (dos mil doscientos cuarenta y cuatro)** consumidores, y considera un monto de compensación total de **\$295.420.000 (doscientos noventa y cinco millones cuatrocientos veinte mil pesos)**.

### **3. Costo de reclamo.**

**CAR S.A.** compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos ocurridos durante el año 2022 y 2023 y que fueron descritos en el acápite I del presente Acuerdo.

Se deja constancia que las compensaciones e indemnizaciones descritas en el presente **acápito**, son compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente.

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:

- 0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal *call center*.
- 0,015 UTM:** para reclamos realizados por canal web.
- 0,17 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 **358**, y asciende a un monto total de **13,97 UTM** (trece coma noventa y siete Unidades tributarias mensuales).

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.

\*\*\*\*\*

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo alcanza, mediante pago de compensaciones e indemnizaciones, a un total referencial **2.244** consumidores, y considera un monto referencial de **\$296.360.097** (doscientos noventa y seis millones trescientos sesenta mil noventa y siete pesos), que se desglosa de la siguiente manera:

- 1. Consumidores sin deuda morosa:** Este universo comprende a un total de **1.983** consumidores, por un monto total de **\$265.149.772** (doscientos sesenta y cinco millones ciento cuarenta y nueve mil setecientos setenta y dos pesos).
- 2. Consumidores con deuda morosa sobre 180 días:** Este universo comprende a un total de **261** consumidores, por un monto total de **\$ 30.270.228.-** (treinta millones doscientos setenta mil doscientos veintiocho pesos).
- 3. Reclamantes SERNAC:** Este universo comprende a un total de **358** consumidores, por un monto total de **\$13,97 UTM** (trece coma noventa y siete ufs) por "costo del reclamo" siendo (con el valor de la UTM a diciembre de 2024) un total de **\$940.097** (novecientos cuarenta mil noventa y siete pesos).  
Como se mencionó en la sección previa, el valor de la UTM al momento del pago del costo del reclamo, será aquel vigente en el momento que se efectúa el pago, de manera que el monto expuesto es meramente referencial.

Se hace presente que la calidad de los consumidores como deudores con o sin deuda morosa con CAR S.A. es referencial, ya que ésta podría variar hasta la fecha de la presente resolución. Esto podría impactar en la distribución del universo de consumidores entre los grupos identificados, pero no en el universo total ni en los montos de las compensaciones y/o indemnizaciones definidas a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo.

En efecto, la cantidad exacta del universo de 2.444 consumidores que serán compensados mediante un pago en dinero versus los que lo serán a través de una condonación de la deuda morosa, serán determinados y verificados 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 conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, el monto de las compensaciones e indemnizaciones, que para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, las cuales, por su parte, consideran diversos tramos de tiempo dependiendo de los días en que estuvo incorrectamente publicado el consumidor, plan de cumplimiento y costo de reclamo, así como 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 por 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 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 compensaciones y/o 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 **CAR S.A.**, 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.

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”.*

**Al respecto:**

**A.- Del proceso de contactabilidad a los beneficiarios del Acuerdo.**

En el marco del proceso de contactabilidad, **CAR S.A.** se compromete a las siguientes actividades:

- 1. Comunicación a los beneficiarios del Acuerdo:** **CAR S.A.** enviará una carta informativa, vía correo privado, con seguimiento, a los domicilios y/o correos electrónicos, dirigida a la dirección postal o email registrada de los consumidores definidos en el **acápito III** del presente instrumento. Dicha comunicación dará cuenta de los términos del acuerdo, explicando las medidas adoptadas, montos a compensar, costo de reclamo si correspondiere, así como los mecanismos de pago y sus opciones, y el plazo dispuesto para su implementación.

En aquellos casos en que el consumidor mantenga una deuda morosa por sobre 180 días, se complementará ésta informando del mecanismo de pago que procede en estos casos.

El despacho de la referida comunicación se realizará en el **plazo** señalado en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

- 2. Avisos publicados en la página web del Banco Ripley, y en los módulos de información a clientes** desde el inicio de la implementación hasta el término del plazo de pago de las compensaciones y/o indemnizaciones. Dichas publicaciones informarán respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el Acuerdo.
- 3. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas.** Esta comunicación se enviará por medio de carta informativa, vía correo privado, con seguimiento, a los domicilios y/o correos electrónicos, dirigida a la dirección postal o email registrada de los consumidores definidos en el **acápito III** del presente instrumento y que, siendo beneficiarios, no fue posible realizarles una transferencia conforme a alguno de los mecanismos señalados en la **letra C.-** del presente acápite.

**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 comprometida en el presente Acuerdo**

El pago de la compensación tratada en el **acápito III** del presente instrumento, se efectuará a los consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, mediante distintos mecanismos de pago, dependiendo si el consumidor mantiene o no una deuda morosa con **CAR S.A.:**

**1. Consumidores que no mantienen deuda morosa con CAR S.A.**



- i. **Transferencia bancaria automática** a la cuenta corriente o vista que mantenga vigente el consumidor con Banco Ripley.
- ii. **Transferencia bancaria automática** a cuentas Rut del Banco Estado
- iii. **Transferencia bancaria** a otro banco en caso que consumidor manifieste dicha opción, en respuesta a la comunicación dispuesta en la **letra A.-** del presente acápite.
- iv. **Por medio de la emisión de Vale Vista**, en los casos en los que no fue posible realizar el pago de las compensaciones y/o indemnizaciones conforme a los mecanismos anteriores, circunstancia que se informará conforme al **numeral 3 letra A.** del presente acápite.

**2. Consumidores que mantienen deuda morosa con CAR S.A. sobre 180 días:** El pago de la compensación y/o indemnización a dichos consumidores, se materializará por medio de la imputación a la deuda que cada consumidor mantenga con **CAR S.A.**

En caso de que la deuda morosa sea inferior al monto de la compensación, la diferencia será pagada de acuerdo al procedimiento definido para aquellos consumidores sin deuda morosa con el proveedor.

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.

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 administrativo, 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:**

<b>Actividad de Implementación del Acuerdo</b>	<b>Plazo</b>	<b>Desde cuándo se computa</b>
Inicio de la implementación	30 días corridos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).



Medidas de cese de conductas	Medidas relacionadas con aspectos operacionales.	6 meses	Desde el inicio de la implementación del acuerdo.
	Medidas relacionadas con aspectos de gestión con clientes ante incidentes.		
Envío de comunicación vía correo electrónico o carta, a los consumidores beneficiarios	1 mes		
Entrega de datos bancarios, por parte de los consumidores sin deuda morosa, que opten por alguna opción de pago de la compensación distinta a la Cuenta Rut de Banco Estado.	2 meses		
Aviso en la página web del Banco, durante el periodo de implementación del Acuerdo.	1 mes		
Envío de comunicación vía correo electrónico o carta, informando de la emisión de Vale Vista a los consumidores sin deuda morosa, a los que no se les pudo realizar la correspondiente transacción.	3 meses		
Proceso de pago de las compensaciones e indemnizaciones de aquellos consumidores sin deuda morosa.	A cuenta corriente o cuenta vista de Banco Ripley	3 meses	
	A cuenta Rut u otra opción del consumidor.	4 meses	
	Emisión de Vale Vista	5 meses	
Materialización del proceso de imputación del pago de los consumidores con deuda morosa.	4 meses		
Implementación integral del Acuerdo.	7 meses		



## 2. Base de reclamos

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **CAR S.A.**, 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 **acápito VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto también podrán realizar el proveedor 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:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de Cumplimiento.	al 4to mes	Desde el inicio de la implementación del acuerdo.
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	3 meses	Desde el cumplimiento del plazo de implementación integral del acuerdo.

## 4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Informes parciales de remanente.	Cada 8 meses	Desde el cumplimiento del plazo de la "Implementación integral del Acuerdo".
Entrega del Informe Final de Remanente.	1 mes	Desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápito XIII del presente acuerdo.
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N°19.496).	1 mes	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Final de Remanente.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N°19.496).	15 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.



**5. Actividades y plazos relacionados con la implementación, presentación, acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo:**

	<b>Plazo</b>	<b>Desde cuándo se computa</b>
<b>Presentación del Plan de Cumplimiento Correctivo</b>	12 meses (prorrogables)	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).

**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*".

**Al respecto:**

**A. Informes de auditoría externa e informes parciales relacionados con el 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 del proveedor, a través de una empresa **auditora externa** seleccionada por éste, 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 el proveedor a 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.

Dichos informes, serán entregados en los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente acuerdo.

**A.2. Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.**

El proveedor, conjuntamente, 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 XIII** denominado **“Del remanente”**, serán aquellos señalados en la **letra A.4. 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**; de la **presentación del Plan de Cumplimiento conforme al acápito IX**, ambas del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, y sus plazos, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto a las **medidas de cese**, se deberá, asimismo, adjuntar una declaración jurada hecha por quien tenga la facultad de representar a la empresa, dando cuenta de la implementación de todas las medidas de cese propuestas en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, referidas en el **acápito II** denominado **“Del Cese de Conducta”**.
3. Respecto del **pago de compensaciones y/o indemnizaciones, referidas en los acápitos III y V letra C** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago a todos los consumidores beneficiados por el mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, el informe deberá incorporar, adicionalmente, la siguiente información específica:

- a. Tamaño del Universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo. Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos;
- b. Número total de consumidores beneficiados con el costo de reclamo;
- c. Monto total de compensaciones, y/o indemnizaciones del Acuerdo y monto total de las compensaciones, y/o indemnizaciones pagadas según lo establecido en el acuerdo.
- d. Monto de las compensaciones y/o indemnizaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo.
- e. Verificar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados, de acuerdo con canal de ingreso del reclamo. Adicionalmente, el número de consumidores beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras compensaciones y/o indemnizaciones establecidas en el Acuerdo.
- f. Montos no pagados por concepto de compensaciones y/o indemnizaciones, y costo de reclamo, y el universo de consumidores que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
- g. Cantidad de comunicaciones enviadas, recibidas y abiertas, así como aquellas en las que se ingresó al respectivo link, todo desglosado por cada grupo.



- h.** De 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 corresponderán a los siguientes:

- n = Tamaño de muestra buscado.
- N = Tamaño de Población.
- $Z_{\alpha}^2$  = 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  $Z_{\alpha}^2 = 1,96$  y un error máximo aceptado e=5%. Como supuesto conservador, p= q = 50%

- 4.** En cuanto al uso y posterior eliminación de la base de reclamos/datos que recibirá el proveedor para efectos de dar cumplimiento al presente acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el **acápito XVII** del presente acuerdo, denominado **"Del tratamiento de reclamos y de datos personales"**, y adjuntar la declaración referida en el mismo.
- 5.** Respecto del **proceso de contactabilidad** referido en la **letra A del acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos, el envío de las comunicaciones comprometidas, así como el número de consumidores contactados.
- 6.** Respecto de las **comunicaciones y publicidad de Acuerdo** referido en la **letra B** del mismo **acápito V** anterior, el informe deberá acreditar el cumplimiento de lo ahí señalado.
- 7.** Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
- 8.** Respecto al monto de las compensaciones, indemnizaciones y del costo de reclamo referido en los **acápites III y V** del presente Acuerdo, que no fue transferido a los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto para las actividades del **acápito V** precedente:
  - a.** El monto total no transferido.
  - 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.

Se hace presente que, SERNAC informará por escrito a **CAR S.A.** de las observaciones que pudieren existir, tras la revisión del informe final de auditoría. Para efectos de complementar, corregir o ajustar los aspectos observados del respectivo informe de auditoría, el SERNAC otorgará al proveedor un plazo para ello. Transcurrido el respectivo plazo o bien, si no hubiere observaciones del SERNAC al informe final de auditoría externa, el SERNAC, informará por escrito, el resultado de la referida observación al proveedor. Todo lo anterior, será coordinado en su oportunidad conforme a lo establecido en el **acápito VIII, letra A** del presente Acuerdo.



### **A.3. Informes parciales del remanente del Acuerdo.**

El proveedor, hará entrega al SERNAC de informes de carácter **interno**, en adelante, los "**Informes Parciales de Remanente**", en donde conste el estado y monto no distribuido hasta la fecha. 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.

Dichos informes, serán entregados en los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente acuerdo.

### **A.4. Informe de auditoría externa del remanente del Acuerdo.**

En la medida que el **Informe Final de auditoría externa de la letra A.2 precedente**, de cuenta de la existencia de montos asociados a compensaciones y/o indemnizaciones que no fueron transferidas ni reclamados por los consumidores en los términos que dispone el **acápito III** del presente Acuerdo, el proveedor harán 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, así como el universo de consumidores que conforman dicho monto.

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 XIII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de compensaciones y/o indemnizaciones referidas en el **acápito III** precedente, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XIII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de compensaciones y/o indemnizaciones no transferidas a los consumidores ni reclamadas por estos luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XIII** del presente Acuerdo:
  - 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.

### **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 **acápito VII numeral 4.** del presente Acuerdo, el comprobante que de 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 comunique al proveedor, 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) del proveedor, 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".

Se precisa que la identificación de acciones y medidas correctivas o preventivas, se entenderán como medidas, acciones y/o actividades propias del plan de cumplimiento correctivo cuya planificación, desarrollo e implementación, deberán tener el objetivo de evitar que, en el tiempo, las conductas evidenciadas vuelvan a ocurrir.

## **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.

El plazo para la presentación del plan de cumplimiento correctivo podrá ser prorrogado - a solicitud del proveedor - por una sola vez **hasta por doce (12) meses adicionales, cuando existiesen motivos calificados para ello**, los que serán evaluados en su mérito por el área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC. La respectiva solicitud de prórroga del proveedor deberá presentarse antes del vencimiento del plazo original, y ante la referida Coordinación de Cumplimiento del SERNAC.

## **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.

El oficial de cumplimiento designado por el proveedor, si lo estimare necesario, podrá requerir del área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC, guía y/o lineamientos de carácter general para el diseño, planificación e implementación del respectivo plan de cumplimiento correctivo, sea mediante medios escritos o la realización de reuniones presenciales o virtuales. Lo anterior, no constituirá ni podrá calificarse en caso alguno, como una actividad de asesoría y/o aprobación preliminar del plan de cumplimiento correctivo por parte de dicha área, por lo que no podrá entenderse que aquello podría constituir algún tipo de pronunciamiento por parte del SERNAC. Será de responsabilidad de la Entidad Certificadora Idónea, acreditar y verificar el plan de cumplimiento correctivo en la etapa de certificación.



## **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 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.

Lo anterior, no priva al proveedor para que, conforme a los requisitos establecidos en la regulación vigente y en los instrumentos administrativos del SERNAC, dictados en virtud del ejercicio de sus facultades legales, pueda presentar un plan de cumplimiento de carácter preventivo que satisfaga los respectivos requisitos establecidos en aquellos, para que luego, pueda ser evaluado por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

### **X. Alcance legal de la responsabilidad**

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

### **XI. 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 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"*.

### **XII. 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 de cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **CAR S.A.**, 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.

### **XIII. 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 **compensaciones** y/o **indemnizaciones**, así como del **costo de reclamo** a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberán mantener la custodia de las cantidades no transferidas 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, **CAR S.A.**, 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, el monto de estos dineros, así como el universo de consumidores que conforman dichos montos.

Posteriormente, el proveedor, si fuere el caso, deberán enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores 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”.*

Se hace presente que, de resultar procedente para el proveedor, el deber de enterar las cantidades de dinero no transferidas ni reclamadas por los consumidores, en virtud de lo dispuesto en el artículo 53 B, y para los efectos del artículo 11 bis, ambos de la Ley N° 19.496, se deberá considerar en la cantidad definitiva a enterar, el respectivo reajuste en los términos dispuestos en el artículo 27 de la citada Ley. En consecuencia, dicho reajuste, será calculado según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se agotaron las actividades para la contactabilidad y pago de las indemnizaciones y compensaciones establecidas en el Acuerdo, descritas en el **acápite VII** del mismo, y el mes precedente a la fecha del depósito o transferencia bancaria al SERNAC, según sea el caso.



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

#### **XIV. De la reserva de acciones individuales**

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad anticipada 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, dentro del plazo de 30 días contados desde la última publicación legal, dispuesta en el inciso 4° del artículo 54 Q de la referida Ley, 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.

#### **XV. 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.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el **acápito VIII** letra A.2. de este Acuerdo respecto a las eventuales observaciones del SERNAC al informe de auditoría externa.

#### **XVI. 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.

#### **XVII. Del tratamiento de reclamos y de datos personales**

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, remitirá a **CAR S.A.** 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 **CAR S.A.**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **CAR S.A.**, 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, **CAR S.A.**, 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, **CAR S.A.**, 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 y que le han sido proporcionadas por este Servicio o, a las cuales se le ha otorgado 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.

#### **XVIII. 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.

#### **XIX. 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](http://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.

**RESUELVO:**

**1° TÉNGASE PRESENTE**, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **CAR S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2° DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 309 de fecha 27 de mayo 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 1° 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.

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

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

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

MRB/mmb/meo

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

