

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ALCANZADO ENTRE EL SERNAC Y CAR S.A. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-314-2024 del 10° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 4 de junio de 2025, se tuvo por aprobado, para todos los efectos legales, el acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** (“SERNAC”) y **CAR S.A.**, contenido en la **Resolución Exenta N° 782 de fecha 6 de diciembre de 2024**, del SERNAC, por haberse acreditado el cumplimiento de los requisitos legales, produciendo efecto *erga omnes*. El presente acuerdo fue alcanzado en el marco del Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 309 del 27 de mayo de 2024, del SERNAC. A continuación, un extracto de su contenido: **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.** Para los efectos señalados de este acápito, 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 **acápito 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 acápito, **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.

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: (**véase tabla contenida en el número 2º de la letra A del acápite III**). 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 **acápite**, 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: 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. 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.** 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 **acápito 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.** 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 acápito. **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 acápito. **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 acápito. **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 **acápito VII** de este Acuerdo, y serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en el **acápito VIII** del presente instrumento. **V. 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 principiarse y/o terminarse 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.** Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo: (véase tabla contenida en el número 1 del acápito VII). **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 aquélla, 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:** (véase tabla contenida en el número 3 del acápito VII) **4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:** (véase tabla contenida en el numeral 4 del acápito VII). **5. Actividades y plazos relacionados con la implementación,**

presentación, acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo: (véase tabla contenida en el numeral 5 del acápite VII). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo.** **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 **acápite 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.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.1. del acápite VIII); **A.2. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápite VIII del Acuerdo); **A.3. Informes parciales del remanente del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápite VIII del Acuerdo); **A.4. Informe de auditoría externa del remanente del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.4. del acápite VIII del Acuerdo); **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N°19.496:** En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **acápite 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 **acápite 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”*. **Para todos los efectos legales, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el acuerdo**, el cual se encuentra publicado en el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-80541_archivo_04.pdf. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario.



