



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Juzgado : 25° Juzgado Civil de Santiago
Rol : C-19.845-2019 (acumulado C-920-2020, 29° Juzgado Civil de Santiago)
Cuaderno : Principal
Caratulado : Asociación de Consumidores de Santiago AC y otro con Telefónica Chile S.A.

SOLICITAN APROBACIÓN DE AVENIMIENTO

S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO (25°)

JUAN ANTONIO ESPINA AVENDAÑO, abogado, en representación de la **ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE SANTIAGO A.C.** ("ACOSAN"), **JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** ("SERNAC"), y **ALFREDO WAUGH CORREA**, abogado, en representación de **TELEFÓNICA CHILE S.A.** ("Movistar", "la compañía" o "la empresa", de forma indistinta), (todos conjuntamente "las Partes"), en autos sobre Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, caratulados "**Asociación de Consumidores de Santiago AC y otro con Telefónica Chile S.A.**", autos Rol N° C-19.845-2019 (acumulado Rol C-920-2020, 29° Juzgado Civil de Santiago), cuaderno principal, a S.S. respetuosamente decimos:

Que, en atención al estado procesal de la presente causa y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 y 53 B de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC"), con el fin de poner término al presente litigio y de precaver un conflicto eventual por los mismos hechos que han dado lugar a este proceso, las partes alcanzaron el siguiente avenimiento (en adelante el "acuerdo" o "avenimiento") y respecto del cual solicitamos la aprobación de S.S.

I. ANTECEDENTES

Con fecha 17 de junio de 2019, ACOSAN dedujo una demanda para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, de conformidad al procedimiento establecido en el párrafo 3° del título IV de la LPDC en contra de Movistar. A su turno, el SERNAC interpuso una demanda en contra del mismo proveedor, con fecha 13 de enero de 2020, tramitada bajo el Rol C-920-2020 ante el 25° Juzgado Civil de Santiago, que fue acumulada al presente procedimiento por resolución de 24 de marzo de 2021.

Las demandas fueron presentadas a consecuencia de las alzas de \$1.000 y \$1.500 en los planes de televisión por cable aplicadas por Movistar a partir de

marzo de 2019, que fueron comunicadas por diversas vías, entre otras, cuentas y avisos en la pantalla de televisión; solicitándose, en resumen, la interrupción de las alzas, la devolución de los montos cobrados y la nulidad de la cláusula contractual en virtud de la que se aplicaron.

Contestando las demandas, Movistar, resumidamente, alegó la legalidad de la cláusula en virtud de la cual se aplicó el alza de los planes, que los ajustes de precios habían sido propuestos mediante diversos medios y en los plazos establecidos en el contrato, siendo, en definitiva, aceptados por los consumidores; y, por tanto, sostuvo que no existiría infracción a la LPDC en su actuar.

De manera previa a la acumulación de la causa Rol C-920-2021 del 29° Juzgado Civil de Santiago, con fecha 3 de febrero de 2020, se decretó por dicho tribunal la medida precautoria de cesación de la conducta reclamada, en virtud del artículo 51 N° 10 inciso primero de la LPDC, la que se mantiene vigente.

Luego, en el procedimiento de autos se citó a conciliación conforme con lo establecido en el artículo 52 inciso noveno de la LPDC, la que se dio por frustrada con fecha 22 de septiembre de 2021.

A continuación, las partes revisaron los planteamientos que han expuesto a lo largo de este proceso y sostuvieron conversaciones amistosas a través de las cuales arribaron a las siguientes bases de arreglo, que se someten a la aprobación del tribunal.

II. CUESTIONES PREVIAS

1. Naturaleza jurídica y efectos del avenimiento

El presente avenimiento, alcanzado de conformidad con el artículo 53 B de la LPDC, según lo dispuesto en el artículo 52 inciso undécimo de la misma ley, tiene el carácter de equivalente jurisdiccional, esto es, de sentencia definitiva, especialmente para efectos del artículo 54 de LPDC y, una vez ejecutoriado, producirá sus efectos legales y procesales sólo respecto de las Partes que lo suscriben y de los consumidores a que se refiere el mismo.

En mérito de lo expuesto, resulta también aplicable lo establecido en el artículo 54 A sobre el contenido de los avisos, en aquella parte que sea pertinente, y los artículos 54 B, 54 C y 54 D en lo que refiere a la reserva de los derechos de los consumidores, todos de la LPDC.

2. Renuncia a recursos procesales

Las Partes que suscriben el presente acuerdo, por este acto, en virtud de los artículos 12 del Código Civil y 7 del Código de Procedimiento Civil, y sujeto a la aprobación íntegra del presente avenimiento, incluyendo los montos

previstos en él por concepto de restituciones e indemnizaciones, renuncian expresamente a todos los recursos procesales y a los plazos legales asociados en contra de la resolución que lo apruebe, salvo las solicitudes para corregir cuestiones que obstaculicen la ejecución del acuerdo, o bien, aclarar los puntos oscuros o dudosos, salvar las omisiones y rectificar los errores de copia, de referencia o de cálculos numéricos que aparezcan de manifiesto en la misma sentencia.

Esta renuncia no alcanza los recursos o acciones de cualquier tipo derivadas del incumplimiento de todo o parte del presente acuerdo, según se indica más adelante.

3. Cumplimiento de los requisitos del artículo 53 B de la LPDC

En virtud del artículo 53 B de la LPDC, los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán cumplir con ciertos elementos mínimos, consistentes en:

- a)** Establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva, conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente.
- b)** Designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde.
- c)** Establecer un plazo durante el cual las diligencias referidas deberán ejecutarse.

Como S.S. verá en lo sucesivo, todos los requisitos indicados son satisfechos por el presente acuerdo sometido a su aprobación.

III. TÉRMINOS DEL AVENIMIENTO

1. Determinación del alcance del acuerdo

Las Partes acuerdan que el presente avenimiento alcanza a la totalidad de consumidores a los que se aplicaron aumentos en sus planes de televisión a contar de marzo de 2019.

Según la información proporcionada por Movistar, el número total de consumidores afectados y, por ende, beneficiados por el presente acuerdo, es de 474.347 (cuatrocientos setenta y cuatro mil trescientos cuarenta y siete),

respecto de los cuales procederán las restituciones e indemnizaciones conforme se expresa en lo sucesivo.

2. Sobre las restituciones e indemnizaciones

Las Partes acordaron que el presente avenimiento comprende los siguientes montos y conceptos:

- a)** La restitución de la totalidad de lo cobrado por concepto de alzas en los precios de los planes de televisión, lo que asciende a **\$4.217.548.168 (cuatro mil doscientos diecisiete millones quinientos cuarenta y ocho mil ciento sesenta y ocho pesos)** que, reajustado por IPC a enero de 2022, da una suma de **\$4.556.287.161 (cuatro mil quinientos cincuenta y seis millones doscientos ochenta y siete mil ciento sesenta y un pesos)**.

Al monto reajustado indicado previamente, se aplicarán intereses a una tasa equivalente al promedio de las tasas de captación en moneda reajutable (UF) a 90 días a 1 año (0,66% anual), correspondiente al mes de inicio de los cobros cuestionados.

- b)** Una indemnización de \$1.800 (mil ochocientos pesos) por consumidor, por las eventuales molestias que pudieron experimentar los afectados.
- c)** El pago de 0,15 UTM, equivalentes a la fecha efectiva de pago, a todos los consumidores que realizaron reclamos ante SERNAC por los hechos de la presente causa, sin distinción del medio a través del cual se presentó ("costo del reclamo").

La forma de pago de cada uno de estos conceptos dependerá de si el consumidor es o no cliente vigente de la compañía, según se establece detalladamente en el punto IV de este avenimiento.

3. Grupos de consumidores

Para efectos de precisar los montos a restituir conforme lo indicado en las letras a) y b) del punto 2 anterior, las Partes, con información proporcionada por Movistar, han distinguido entre distintos grupos y subgrupos.

De tal suerte, el número total de afectados, que alcanza 474.347 (cuatrocientos setenta y cuatro mil trescientos cuarenta y siete) consumidores, se desglosa en los siguientes grupos y subgrupos al día 31 de enero de 2022:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a)** Del total de consumidores afectados, 292.642 (doscientos noventa y dos mil seiscientos cuarenta y dos) siguen siendo clientes de la compañía.
- i. Un total de 119.518 (ciento diecinueve mil quinientos dieciocho) mantienen deudas con la compañía.
 - ii. Un total de 173.124 (ciento setenta y tres mil ciento veinticuatro) no tienen deudas con la compañía.
- b)** Del total de consumidores afectados, 181.705 (ciento ochenta y un mil setecientos cinco) ya no son clientes de la compañía.
- i. Un total de 123.267 (ciento veintitrés mil doscientos sesenta y siete) clientes dieron de baja voluntariamente el servicio. De estos, 36.944 (treinta y seis mil novecientos cuarenta y cuatro) mantienen deudas y 86.323 (ochenta y seis mil trescientos veintitrés) no mantienen deuda.
 - ii. Un total de 58.438 (cincuenta y ocho mil cuatrocientos treinta y ocho) clientes fueron dados de baja por morosidad, quienes mantienen deudas.

Los montos que serán restituidos e indemnizados y el total de deuda, correspondientes a cada grupo y subgrupo, conforme con la información proporcionada por Movistar, son los que se expresan a continuación:

- a)** Respecto de las restituciones totales.

El **total de consumidores afectados** y montos a restituir se expresa en la siguiente tabla:

Total consumidores afectados			
Vigencia	Nº clientes	Monto cobrado en exceso (\$)	Monto con reajuste (\$)
Vigentes	292.642	2.694.739.856	2.911.556.463
No vigentes	181.705	1.522.808.312	1.644.730.698
Total	474.347	4.217.548.168	4.556.287.161

- b)** Respecto de las indemnizaciones totales.

El **total de consumidores afectados** y montos a indemnizar se expresa en la siguiente tabla:

Consumidores totales	Por tipo de consumidor		Deuda o sin deuda	Cantidad	Indemnización (\$)
Clientes afectados (474.347)	Clientes vigentes (292.642)		Sin deuda	173.124	311.623.200
			Con deuda	119.518	215.132.400
	Clientes no	Por	Sin deuda	86.323	155.381.400



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

	vigentes (181.705)	voluntad (123.267)	Con deuda	36.944	66.499.200
		Por mora (58.438)	Con deuda	58.438	105.188.400
				TOTAL	853.824.600

c) Respecto de los montos totales a devolver (restitución más indemnización, letras a) y b) anterior) y deuda de los consumidores.

El detalle de los **clientes vigentes**, según monto a restituir más indemnización, y deuda, en su caso, se expresa en la siguiente tabla:

Total clientes vigentes			
Con y sin deuda	Nº clientes	Monto a pagar (restitución más indemnización \$)	Deuda morosa actualmente exigible (\$)
Con deuda	119.518	1.360.511.762	407.117.147
Sin deuda	173.124	2.077.800.301	-
Total	292.642	3.438.312.063	407.117.147

El detalle de los **clientes no vigentes**, según monto a restituir más indemnización, y deuda, en su caso, se expresa en la siguiente tabla:

Total clientes no vigentes				
Tipo	Con y sin deuda	Nº clientes	Monto a pagar (restitución más indemnización \$)	Deuda morosa (\$)
Por voluntad	Con deuda	36.944	409.258.506	409.258.506
	Sin deuda	86.323	957.894.170	-
Por mora	Con deuda	58.438	604.647.022	604.647.022
Total		181.705	1.971.799.698	1.013.905.528

Sin perjuicio de lo indicado, las Partes dejan expresa constancia de que, atendido que las restituciones varían caso a caso respecto de los consumidores que forman parte de cada grupo o subgrupo, los montos indicados podrían sufrir leves variaciones, las que, en cualquier caso, tendrán que ser justificadas y sometidas a la auditoría que se señala en el punto V.2 de esta presentación.

La forma en que se pagará el monto a restituir y la indemnización a cada grupo será detallada en lo sucesivo.

d) A los dineros indicados anteriormente, debe agregarse la suma por costo del reclamo respecto a todos aquellos consumidores que lo hayan formulado, cuyo número y monto total será acreditado por la respectiva auditoría.

IV. IMPLEMENTACIÓN DEL AVENIMIENTO



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Las Partes acuerdan que las restituciones e indemnizaciones comprendidas en el presente acuerdo serán pagadas a los consumidores, según el grupo al que pertenezcan, de la siguiente manera:

- a) Tratándose de los consumidores que **son clientes vigentes sin deuda**, los montos totales por concepto de devolución (capital, reajuste e interés), indemnización y costo del reclamo, si correspondiere este último, (todos estos rubros, en lo sucesivo, para los efectos de este párrafo IV como "monto a abonar"), se les abonará en sus respectivas cuentas en una sola cuota, considerando que Movistar factura mensualmente a sus clientes.

El monto a abonar bajo la forma de descuentos en las cuentas de los clientes se aplicará en la facturación inmediatamente siguiente y, en todo caso, dentro de los 30 días siguientes desde la fecha en que se certifique que el acuerdo ha sido aprobado por SS. mediante sentencia firme o ejecutoriada.

Si un cliente tuviera derecho a un monto a abonar por una cantidad mayor al valor de su cuenta del respectivo mes, se aplicará el descuento por el total de su cuenta y, al mes siguiente, un nuevo descuento por el saldo del monto a abonar aún vigente; y así sucesivamente hasta aplicarle el 100% del descuento que le corresponda.

En este caso, la boleta o estado de cuenta del mes respectivo incluirá una glosa explicativa del siguiente tenor: "*Pago acuerdo juicio SERNAC/ACOSAN*"¹.

- b) Tratándose de los consumidores que **son clientes vigentes con deuda**, operará entre ésta y el monto a abonar la compensación por el solo ministerio de la ley hasta la concurrencia del monto menor, respecto de deudas actualmente exigibles (lo que nunca incluirá obligaciones naturales u otra deuda incobrable).

Si existiera un saldo a favor del cliente, le será abonado a sus cuentas en una sola cuota, tal como en el caso de la letra anterior.

Si existiera un saldo a favor de la compañía, la deuda del cliente se verá reducida en el valor del monto a abonar de conformidad al acuerdo.

¹ En caso que por aspectos tecnológicos exista limitación de caracteres se implementará alguna leyenda similar.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En este caso, la boleta o estado de cuenta del mes respectivo incluirá una glosa explicativa del siguiente tenor: "*Compensación legal acuerdo SERNAC/ACOSAN (art. 1655 y sgtes. Código Civil)*"².

- c) Tratándose de personas afectadas que **ya no son clientes de la compañía y que no tienen deuda**, se pagará de la siguiente manera:
- i. Primero, la modalidad de pago será mediante depósito a través de transferencia bancaria a la cuenta RUT del Banco Estado de cada consumidor, dentro de un plazo de 30 días desde que la resolución aprobatoria quede firme o ejecutoriada o desde que la compañía reciba el listado de consumidores que tienen cuenta RUT en el Banco Estado, si es que esto ocurre posteriormente.
 - ii. Para aquellas personas que no dispongan de cuenta RUT habilitada, el pago se hará a través de la emisión de vale vista electrónico (documento inmaterial) que puede ser solicitado y cobrado por su beneficiario en cualquier sucursal del Banco Santander del país con la sola presentación de su cédula de identidad, institución bancaria cuya identificación se contendrá en el extracto que se menciona a continuación. El plazo para solicitar y cobrar el vale vista electrónico será de 120 días contados de la última publicación del extracto del acuerdo en el diario de circulación nacional respectivo (según lo dispuesto en el Título V numeral 2 del presente instrumento).
- d) Tratándose de personas afectadas que **ya no son clientes de la compañía, pero que mantienen deuda con ella**, operará entre ésta y el Monto a abonar la compensación por el solo ministerio de la ley hasta la concurrencia del monto menor, respecto de deudas actualmente exigibles (lo que nunca incluirá obligaciones naturales u otra deuda incobrable).

El pago del saldo que hubiere a favor del cliente se realizará de conformidad a lo señalado en la letra c) anterior.

² En caso que por aspectos tecnológicos exista limitación de caracteres se implementará la leyenda: "*Comp. Legal acuerdo SERNAC/ACOSAN*" u otra similar.

V. OTRAS MATERIAS

1. Cese de la conducta y ajuste de las cláusulas impugnadas

En su libelo, ACOSAN solicitó, entre otras cosas, que la empresa cese las conductas infraccionales y abusivas denunciadas, esto es, el cobro de la tarifa por servicios contratados por los consumidores y no prestados por la demandada, junto con la devolución de todo lo pagado en exceso por el alza unilateral en el precio de los planes contratados. En subsidio, que se declaren nulas de nulidad absoluta, por ilegales y abusivas y, por lo mismo, se eliminen y se dejen sin efecto, las cláusulas o estipulaciones denunciadas de los contratos de adhesión predispuestos por la demandada a sus clientes y, en particular, aquellas estipulaciones de contenido abusivo predispuesto en la cláusula número 6º del contrato de "Condiciones Contractuales del Servicio de Televisión" (el "Contrato") de Movistar.

Por su parte, en lo pertinente, el SERNAC pretendió que se ordene a Movistar a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas, esto es, el cobro del reajuste o alza de la tarifa por servicios de TV por cable cobrado a los consumidores, según el tipo de plan contratado. Adicionalmente, que se declare abusiva y, en consecuencia, se deje sin efecto la cláusula 6º contenida en el Contrato.

Movistar ha manifestado que ha cesado en el cobro de las alzas en los planes de televisión desde el mes de febrero de 2020, en cumplimiento de la medida precautoria decretada judicialmente, lo cual será acreditado mediante la auditoría respectiva. En cuanto al Contrato, la empresa se ha comprometido a modificar aquellas cláusulas en las partes que han sido impugnadas en las demandas del SERNAC y ACOSAN, especialmente, la cláusula 6º denominada "Vigencia del contrato", todo ello en conformidad a la normativa de consumo vigente. El tenor de dicha cláusula es el siguiente:

"6. VIGENCIA DEL CONTRATO.

6.1 El contrato, tendrá una vigencia de 12 meses a contar de la fecha de contratación del o los servicios, pudiendo el Cliente ponerle término en cualquier momento, mediante aviso dado a TCH, conforme a lo indicado en el punto 4.3. Este plazo, se renovará automáticamente y sucesivamente, por periodos de 12 meses, bajo las mismas condiciones, salvo que TCH informe, con al menos 30 días de anticipación, la no renovación de las condiciones comerciales del Servicio, evento en el cual, el Cliente podrá mantener el Servicio conforme a las condiciones comerciales que estén vigentes a esa fecha, o solicitar el término del mismo".

En virtud de lo anterior, Movistar propone que la cláusula indicada quede redactada en los siguientes términos y se incorpore en sus contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones:

“6. VIGENCIA DEL CONTRATO.

6.1 El contrato tendrá una vigencia de 12 (doce) meses a contar de la fecha de contratación del o los servicios. El contrato se renovará automática y sucesivamente por períodos de 12 (doce) meses cada uno, bajo las mismas condiciones. Durante la vigencia original del contrato, como la de cada una de las eventuales renovaciones, el Cliente podrá ponerle término en cualquier momento mediante aviso dado a TCH conforme a lo indicado en la cláusula 4.3.

No obstante lo anterior, con al menos 45 (cuarenta y cinco) días de anticipación al vencimiento de la vigencia original del contrato o al vencimiento de cualquiera de las eventuales renovaciones, TCH podrá proponer al Cliente cambios en las condiciones comerciales del o los servicios contratados. El Cliente podrá aceptar o rechazar las nuevas condiciones ofrecidas. TCH deberá informar al Cliente acerca del contenido y alcance de las modificaciones propuestas, así como de las consecuencias que se derivan de su decisión de aceptarlas o rechazarlas. Si las acepta, éstas entrarán a regir a partir del primer día de vigencia del siguiente período contractual. Si opta por rechazarlas, las condiciones comerciales vigentes se mantendrán inalteradas hasta el término del período contractual que se encuentre corriendo, vencido el cual el contrato se entenderá terminado por el fin de su vigencia.

La propuesta de nuevas condiciones comerciales será comunicada al Cliente a través de cualquier medio de comunicación que permita al Cliente tomar conocimiento real y efectivo de las mismas y aceptarlas o rechazarlas; garantizando la identidad del Cliente, su calidad de titular del servicio y el debido registro de su manifestación de voluntad.

Sin perjuicio de los medios que pudieren a futuro implementarse, la propuesta podrá ser comunicada al Cliente, entre otras, por medio del envío de un mensaje de texto (SMS) al número de teléfono móvil del Cliente registrado en TCH, o a través de las aplicaciones y/o plataformas “Mi Movistar”, “Movistar TV”, “WhatsApp” u otra de similar naturaleza, todas las cuales contendrán un link o enlace a la página web www.movistar.cl, en donde el Cliente, previa autenticación a través del ingreso de su RUT (rol único tributario) y clave de sucursal virtual, o bien con su RUT (rol único tributario) y el número de serie de su cédula de identidad vigente, deberá manifestar su voluntad, aceptándola o rechazándola.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, verificada la comunicación de las nuevas condiciones comerciales por los medios disponibles en la época en que ello ocurra, sin que el Cliente haya manifestado su decisión de aceptarlas o rechazarlas expresamente, existirá certeza respecto del conocimiento del cliente de las condiciones

informadas, y su aceptación, a través de la decisión del Cliente de mantener el Servicio, siempre y cuando dicha manifestación tácita sea confirmada por el pago pacífico de, a lo menos, las siguientes 3 (tres) mensualidades con el valor de las nuevas condiciones comerciales, todo ello en conformidad a lo dispuesto en el artículo 103 del Código de Comercio. Con todo, si el Cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, o cuerpo reglamentario que lo reemplace, manifestara no haber consentido en la renovación del contrato con las nuevas condiciones comerciales en la forma antes propuesta, TCH le abonará a su favor cualquier diferencia tarifaria que hubiese pagado entre el período vigente y aquel anterior a la renovación, sin perjuicio del derecho del Cliente de poner término al contrato en cualquier momento”.

Esta cláusula será incorporada en el contrato de Movistar desde la fecha en que se certifique que el acuerdo ha sido aprobado por SS. mediante sentencia firme o ejecutoriada.

Las Partes dejan expresamente establecido que la incorporación de la cláusula al presente avenimiento no constituye una validación, certificación, aceptación o revisión por parte del SERNAC. Asimismo, el SERNAC se reserva el derecho a promover acciones extrajudiciales, judiciales o de cualquier naturaleza, que resulten pertinentes, ante casos en que la aplicación de dicha cláusula resulte abusiva, en una infracción a la LPDC o una vulneración a los derechos de los consumidores.

2. De las auditorías y la acreditación de la implementación del avenimiento

El cumplimiento del presente acuerdo será certificado por un auditor externo que acredite el correcto cálculo de los montos expuestos y la efectiva realización de las medidas comprometidas.

Movistar se compromete a entregar al SERNAC, dentro de los 120 días siguientes a la fecha en que concluya el proceso íntegro de pago al que alude el acápite IV, una auditoría que acredite el debido y oportuno cumplimiento del presente avenimiento, la cual deberá ser elaborada por un empresa de certificada, externa, independiente, imparcial y de conocido prestigio, seleccionado de entre aquellas incluidas en el registro de auditores de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”), y no haber sido condenada, sancionada u objeto de investigaciones en curso por irregularidades en la revisión y estudio de estados financieros de sus clientes.

Esta auditoría, además de acreditar el cumplimiento fiel, efectivo y total del acuerdo celebrado entre las Partes y aprobado judicialmente, deberá incluir:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a) Un análisis, informe y verificación de los montos efectivamente cobrados por Movistar a los consumidores y que restituyen mediante este acuerdo.
- b) Un análisis, informe y verificación respecto de la aplicación de los rubros sobre índice de reajustabilidad y aplicación de intereses, a los montos efectivamente cobrados por Movistar y que se restituyen mediante este acuerdo.
- c) Un análisis, informe y verificación respecto a la correcta aplicación de las compensaciones legales entre los montos adeudados y los montos a pagar, en relación a los consumidores, sean clientes y no clientes, que mantienen deuda con la empresa.
- d) Una revisión y determinación de la fecha efectiva de interrupción de la aplicación de las alzas en los planes de televisión, conforme con la medida cautelar decretada por el 29º Juzgado Civil de Santiago con fecha 3 de febrero de 2020, en la causa rol C-920-2020.
- e) Una certificación que Movistar no ha realizado ni efectúa publicaciones en boletines comerciales por deudas morosas de servicios de telecomunicaciones de personas naturales.

El SERNAC revisará y validará previamente la metodología que se utilizará para los efectos de la auditoría indicada.

3. Comunicación y publicación del avenimiento

El SERNAC y ACOSAN informarán a los consumidores del presente acuerdo, a través de los medios que estimen más idóneos para tales efectos, a fin de que aquellos tomen conocimiento de sus términos y de sus derechos.

Por su parte, Movistar se compromete, a su costo, a:

- a) Efectuar dos publicaciones del extracto de este acuerdo en un diario de circulación nacional que tengan formato físico y electrónico, con un intervalo no inferior a tres días ni superior a cinco, dentro de los 10 días contados desde la fecha en que quede firme y ejecutoriada la resolución que aprueba este acuerdo, en cumplimiento de lo prescrito en los artículos 52 inciso décimo, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPDC. El texto del aviso será previamente validado por el SERNAC.
- b) Informar el contenido del acuerdo en la página web de la compañía, incluyendo un banner o link donde los consumidores, con solo

ingresar su RUT, puedan verificar si les corresponde o no algún monto por devolución o compensación y el procedimiento de pago.

- c) Enviar a los consumidores, sean o no clientes actuales, un correo electrónico dirigido a la dirección de correo que actualmente tenga registrada en su base de datos.

4. Reserva de derechos

El presente avenimiento beneficiará a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en las demandas de ACOSAN y el SERNAC y que forman parte de los grupos o subgrupos señalados precedentemente, dejando a salvo y sin limitación alguna, el ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPDC. Para lo anterior, es necesario que SS. apruebe el presente acuerdo, conforme lo dispone el artículo 52 inciso décimo, 53 B y 54 de la LPDC y, ordene las publicaciones que dispone la LPDC.

5. Finiquito y reserva de acciones

Por este acto, las Partes comparecientes vienen en otorgarse el más amplio, completo, mutuo y definitivo finiquito respecto de las acciones que pudiesen emanar de los hechos objeto de estos autos, salvo los derechos o acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente acuerdo y/o respecto de cualquier derecho o acción que pudiere corresponder por hechos distintos que configuren eventuales infracciones o incumplimientos a la LPDC y/o cualquier otra norma de protección de los derechos de los consumidores en que pudiese incurrir Movistar en el futuro, frente a lo cual, el SERNAC y ACOSAN se reservan el derecho de ejercer todas y cada una de las acciones que le franquea la ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPDC y de toda otra norma que diga relación con los derechos de los consumidores, según sea el caso.

6. Del tratamiento y uso de datos personales

Con la única y exclusiva finalidad de proceder a las indemnizaciones a que haya lugar conforme a este acuerdo y conforme con lo establecido en el artículo 59 ter de la LPDC, el SERNAC remitirá copia de los reclamos recibidos a Movistar.

La información que se le proporcionará a Movistar contiene datos personales de terceros, los que podrán ser utilizados por la empresa con la exclusiva finalidad de implementar el presente acuerdo. En consecuencia, la demandada no podrá tratar los datos personales transmitidos por el SERNAC para fines distintos a la ejecución de este acuerdo, ni divulgar la misma y/o entregarla a terceros, por cualquier causa, siendo de su absoluta responsabilidad disponer de todos los medios necesarios para este fin, en

particular, impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente acuerdo. Esta prohibición no cesa con el término de este juicio.

Transcurridos los plazos establecidos para la entrega de los beneficios que en cada caso establece el presente acuerdo respecto de los afectados, Movistar procederá a la eliminación de la información que le fue remitida por el SERNAC adoptando para ese efecto la debida diligencia que permita mantener la seguridad de la misma y evitar brechas de seguridad, en los términos que establece la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, lo que deberá ser acreditado mediante la certificación correspondiente.

Esto último también será aplicable a la institución financiera que Movistar designe para proceder al pago a los consumidores mediante transferencia bancaria.

7. Prohibición de uso de marca SERNAC

Sin perjuicio de la publicidad y la forma de divulgación del presente acuerdo, la comunicación por medios masivos que Movistar disponga realizar a este respecto, tales como TV, radio, prensa escrita, medios de comunicación electrónica u otros, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

8. Multas

Con respecto a la aplicación de multas o montos a beneficio fiscal, las Partes acuerdan someter el asunto a la determinación del tribunal, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 B inciso cuarto de la LPDC, que dispone que la aprobación del avenimiento se entenderá sin perjuicio de la eventual aplicación de multas en caso de infracción a dicha normativa, para lo cual el tribunal deberá considerar la reparación del daño para rebajar hasta el 50% el monto de la multa.

9. Sobre el destino del eventual remanente

Cumplida cada una de las etapas del acuerdo y transcurrido el plazo del proceso íntegro de pago al que alude el acápite IV, los montos que no hayan sido transferidos, cobrados, utilizados ni reclamados por los consumidores beneficiarios caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, dentro del plazo de 30 días contado desde que el Servicio informe los datos de la cuenta bancaria destinataria de estos montos, enterar las cantidades correspondientes al fondo concursable establecido en el artículo 11 bis de la Ley 19.496.

En este caso, Movistar deberá enviar un correo electrónico a las casillas dj@sernac.cl y dvie@sernac.cl, informando el asunto, los datos del juicio y el monto del remanente que ha quedado disponible, sin perjuicio de que también la auditoría deberá dejar constancia de aquello.

10. Costas

Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido ni percibirá costas personales ni procesales con ocasión del presente acuerdo. Por su parte, las costas de ACOSAN serán cubiertas por Movistar.

Al respecto, tratándose de la Asociación de Consumidores compareciente, al percibir costas procesales y/o personales, de manera judicial y/o extrajudicial, con ocasión del presente acuerdo, se debe estar a lo dispuesto por el artículo 16 del Decreto Ley N° 2.757 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, que establece Normas sobre Asociaciones Gremiales.

En relación con lo indicado, en virtud del artículo 16 inciso quinto número 1 del Decreto Ley N° 2.757, las Asociaciones de Consumidores deberán informar sus fuentes de financiamiento a través de los canales de difusión de que dispongan, incluyendo revistas o páginas web institucionales, cuando las tengan. El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el ejercicio de la función fiscalizadora señalada en el artículo 21 de dicho cuerpo normativo, podrá realizar revisiones o auditorías sobre dichas fuentes de financiamiento. La información regulada en ese numeral se extenderá a todos los montos percibidos en las causas colectivas en las que participen, incluyendo las costas procesales y personales percibidas, tanto aquellas que se determinen por sentencia judicial como aquellas que sean producto de transacciones, avenimientos o conciliaciones. La declaración de información falsa o incompleta constituirá un incumplimiento grave en los términos de la letra c) del número 2) del artículo 18 del Decreto Ley N° 2.757.

11. Declaración

Movistar declara que el presente instrumento no implica en caso alguno un reconocimiento de responsabilidad en los hechos que ACOSAN y el SERNAC le atribuyen. En este sentido, nada de lo expresado en él puede ser interpretado como una asunción de responsabilidad de su parte.

12. Leyes complementarias

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 y su reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre los antecedentes relativos a este Acuerdo se resolverán con sujeción a las normas contenidas en dichos cuerpos legales.

13. Cómputo de los plazos

Los plazos señalados en el presente acuerdo serán de días corridos y comenzarán a computarse una vez que se certifique que la resolución que apruebe el presente acuerdo se encuentra firme y ejecutoriada, salvo en los casos en que se indique expresamente otra regla.

14. Orientación para los consumidores

El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, orientará a los consumidores beneficiados por el presente acuerdo. Para dicho efecto, utilizará todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial como en su número de teléfono de atención (800 700 100) y su página web www.sernac.cl.

POR TANTO,

SOLICITAMOS A S.S.: Se sirva tener por presentado el presente avenimiento, aprobarlo dentro de sus facultades legales, por conformarse a las normas de protección de los derechos de los consumidores, no ser contrario a derecho ni arbitrariamente discriminatorio, otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada y, en consecuencia, ordenar se efectúen las publicaciones en la forma prevista en los artículos 52 inciso undécimo, 53 B y 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPDC, a fin de poner este acuerdo en conocimiento de los consumidores.