

RESOLUCIÓN EXENTA Nº

SANTIAGO,

APRUEBA PLAN DE CUMPLIMIENTO PREVENTIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PRESENTADO POR LA EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A. Y SUS FILIALES, EN LOS TÉRMINOS QUE INDICA.

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. Nº 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley Nº 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo Nº 91, de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Eugenio Herrera Troncoso en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución Nº 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o el "Servicio"), es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, cuya función es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Nº 19.496 (en adelante, "LPC") y de las demás normas que digan relación con la protección de los derechos de los consumidores, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de protección, información y educación del consumidor.

2. Que, en este sentido, la LPC regula los efectos jurídicos que tendrá la presentación e implementación, por parte de un determinado proveedor, y su posterior aprobación por el SERNAC, de planes de cumplimiento en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores, en los términos que a continuación se indican:

- a)** En la letra c) del inciso cuarto del artículo 24 de la LPC se consagra que se considerarán circunstancias atenuantes la colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento que ahí se indica o aquella que haya prestado en el





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

procedimiento judicial. Asimismo, dispone que se entenderá que existe “colaboración sustancial” si el proveedor contare con un plan de cumplimiento específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento.

- b)** Por su parte, en el artículo 54 P de la LPC se dispone que, para el caso de llegar a un acuerdo producto de un procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, “PVC”), este Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. Conforme al inciso segundo de tal precepto, dicha resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

3. Que, precisado lo anterior, cabe consignar que este Servicio considera, para la evaluación de un plan de cumplimiento, la aplicación práctica de las disposiciones de la LPC y de sus principios; los criterios hermenéuticos pertinentes; lo dispuesto en la Circular Interpretativa emitida por este Servicio sobre “El Alcance, Contenido, Presentación 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”, aprobada mediante Resolución Exenta N° 689, de fecha 10 de septiembre de 2021; lo previsto en la Especificación Técnica INN/ET 1:2019, sobre Planes de Cumplimiento para la Protección de los Derechos Consumidores - Requisitos con orientación para su uso o su equivalente; el funcionamiento y dinámica del mercado en el que se desenvuelve el solicitante y el conocimiento técnico acumulado en el mismo; como también las reglas de la lógica, razón y experiencia.

4. Que, en cuanto al procedimiento de aprobación y presentación de planes de cumplimiento, la mencionada Circular Interpretativa emitida por este Servicio sobre “El Alcance, Contenido, Presentación 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”, aprobada mediante Resolución Exenta N° 689, de fecha 10 de septiembre de 2021, en el título “Sobre el Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Plan de Cumplimiento”, y en particular en el punto 1.1. “Del Procedimiento de Aprobación”, establece que, para solicitar la aprobación de un plan de cumplimiento, el proveedor podrá a su arbitrio optar por alguno de los dos procedimientos dispuestos en la circular:

- a)** Procedimiento Abreviado: aquel que podrá iniciarse a través de la presentación de un certificado y un informe de certificación emitido por una entidad certificadora debidamente acreditada al efecto por este Servicio, todo conforme a lo establecido con la citada Circular Interpretativa.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RPV8BU-263>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b)** Procedimiento General: aquel aplicable en caso que no se contare con la certificación del plan de cumplimiento y respecto del cual se deberá contar con un informe técnico emanado de terceros que permitan el análisis del plan de cumplimiento, sin acceder directamente a la información sobre riesgos del proveedor y se gestionará según lo establecido con la citada Circular Interpretativa.

5. Que, teniendo presente lo antes señalado, la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y sus Filiales (en adelante, "ENTEL"), presentó ante el SERNAC su "Programa de Cumplimiento de Protección al Consumidor", en adelante "Plan de cumplimiento", con fecha 8 de agosto de 2023. Lo anterior, a través de la presentación de un Informe de Certificación de Plan de Cumplimiento evacuado por la Entidad Certificadora HD Systems Limitada, declarada idónea por este Servicio mediante la Resolución Exenta N° 421, de fecha 4 de mayo de 2022, acogándose al procedimiento abreviado establecido en la citada Circular Interpretativa.

Como antecedente adicional a dicho Informe de Certificación, el SERNAC tuvo a la vista, para el análisis que a continuación se expone, diversa información de acceso público dispuesta por ENTEL a través de su página web www.entel.cl y su aplicación web "Mi app Entel", respecto de la venta de bienes y servicios en el mercado de las telecomunicaciones, como también en materia de cumplimiento.

6. Que, conforme da cuenta el Informe de Certificación evacuado por la Entidad Certificadora, ésta ha constatado y verificado que el Plan de cumplimiento, de carácter preventivo, del proveedor ENTEL ha **incluido dentro de su alcance**, de manera efectiva, **únicamente dos de sus procesos**, los cuales han sido identificados como (1) "**Venta Remota (E-Commerce)**" y (2) "**Garantía Legal**". Por tanto, el alcance de dicho Plan de cumplimiento, para efectos de la aprobación de la que da cuenta el presente acto administrativo, **sólo considera los dos procesos anteriormente señalados**.

Atendido lo anterior, y respecto del resto de los procesos (15) que aparecen declarados por el proveedor ENTEL como parte de sus operaciones, debe declararse expresamente que éstos **deben entenderse como no comprendidos, y por tanto, excluidos, en el alcance de su Plan de cumplimiento, de carácter preventivo, presentado ante este Servicio**. Dichos procesos (15) son los que se enumeran a continuación:

1. Venta de bienes y servicios a consumidores;
2. Facturación;
3. Prestación del servicio;
4. Compensación;
5. Término de contrato;
6. Reposición del servicio;
7. Elaboración de publicidad en desarrollo de productos;
8. Ofertas, promociones y concursos;
9. Información a consumidores;



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RPV8BU-263>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

10. Cobranza;
11. Redacción y revisión de contratos;
12. Reclamos;
13. Seguridad en el consumo; y,
14. Portabilidad de consumidores.

Adicionalmente, cabe señalar que, conforme a la información proporcionada por la Entidad Certificadora, tampoco quedan comprendidos dentro del Plan de cumplimiento del proveedor ENTEL, **las actividades de despacho de productos no adquiridos a través del proceso de la venta remota.**

A su vez, y respecto de **los procesos que sí se encuentran incluidos dentro del alcance** del Plan de cumplimiento, es decir, los procesos de (1) "Venta Remota (E-Commerce)" y (2) "Garantía Legal", **también procede declarar expresamente ciertas exclusiones**, conforme a lo señalado por la propia Entidad Certificadora, a través del Informe y el Certificado de Cumplimiento, a saber:

- a) En particular, respecto del proceso de Ventas Remotas (E-Commerce) **no se deben entender incluidas** en el alcance del referido Plan de cumplimiento las actividades de revisión de los contratos subidos a las plataformas de comercio electrónico, las obligaciones relacionadas con publicidad, promoción y/u ofertas y los deberes de información a consumidores.
- b) Por su parte, en cuanto al proceso de Garantía Legal, **se deben entender excluidas** del alcance del mencionado Plan de cumplimiento la aplicación de los artículos números 19, 40 y 41 de la Ley de Protección al Consumidor, particularmente, respecto de la diferencia del contenido informado y presentado en el producto y de los derechos de garantía que le asisten a un consumidor sobre la prestación de servicios, incluido el servicio de reparación de un bien. También, **no se debe entender comprendido** el plazo para ejercer el derecho de garantía para los servicios (incluido el servicio de reparación), el que deberá ser señalado en la boleta, recibo o similar o, en su defecto, debe ser de 30 días.

Considerando lo indicado en los párrafos precedentes, debe dejarse expresa constancia que este ejercicio de identificación y determinación de los procesos y actividades incluidas y excluidas del alcance del Plan de cumplimiento cuya aprobación ha solicitado el proveedor ENTEL, que por este acto declara este Servicio, ha tenido por objeto dar cuenta, de forma general, de las infracciones específicas que, relacionadas con los procesos y actividades comprendidas en dicho alcance, se encontrarían contenidas en el citado Plan de cumplimiento, al tenor de lo establecido en el artículo 24 inciso 4º literal c) de la LPC.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RPV8BU-263>





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7. Que, conforme a lo establecido en el referido artículo 24 inciso 4° literal c) de la LPC, el Plan de cumplimiento presentado por ENTEL aborda las obligaciones que éste asume para prevenir potenciales infracciones a la LPC dentro del alcance expresamente delimitado tanto en el Informe y la Certificación evacuados por la Entidad Certificadora, como en los considerandos anteriores de la presente resolución, y los recursos y capacidades que ha dispuesto para prevenir su incumplimiento.

Seguidamente, es importante precisar que el alcance del Plan de cumplimiento, de carácter preventivo, presentado por el proveedor ENTEL, definido por la Entidad Certificadora y ajustado por este Servicio, delimita y enmarca aquellas acciones u omisiones que podrían constituir una infracción a la LPC, y respecto de las cuales se declara e informa por el proveedor y la Entidad Certificadora, que existen, a lo menos, medidas y acciones preventivas implementadas en la organización. De esta forma, la eventual aplicación y configuración de la atenuante de "colaboración sustancial" por parte de este proveedor, debe ser entendida como delimitada específicamente a las potenciales infracciones que puedan originarse del potencial incumplimiento de obligaciones contenidas dentro del alcance del Plan de Cumplimiento, antes descrito, respecto del cual este Servicio se pronuncia.

8. Que, a su vez, para que el tribunal respectivo determine la aplicación de la atenuante comprendida en el artículo 24 inciso 4° letra c) de la LPC, éste deberá verificar que el Plan de cumplimiento haya sido debidamente aprobado por este Servicio y se encuentre vigente; que se refiera específicamente a los hechos que constituyen la infracción que conoce en el marco del juicio respectivo, encontrándose dentro del alcance definido de este mismo Plan, y que el proveedor acredite su efectiva implementación y seguimiento. En términos generales, para que el Plan de cumplimiento aprobado por el Servicio pueda dar lugar a la atenuante descrita en el artículo señalado, debe circunscribirse, entonces, al alcance expresamente aprobado, considerando las exclusiones del mismo.

9. Que, en el proceso de ponderación referido previamente, la magistratura podrá requerir a este Servicio que remita, en el ámbito de su competencia, la información complementaria y/o adicional que resulte necesaria.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE, por un periodo de 24 meses contados desde la fecha de la presente resolución, la solicitud presentada por la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. y sus Filiales, individualizada en el considerando 5° del presente acto administrativo, en los términos expresamente contenidos en este acto administrativo, en especial, en lo referido al alcance del Plan de cumplimiento cuya aprobación se ha solicitado.

2° TÉNGASE PRESENTE que el SERNAC mantendrá un registro o listado de planes de cumplimiento aprobados, que estará disponible en el sitio web institucional y que contendrá, al menos, la identificación



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RPV8BU-263>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del proveedor, el número y fecha del acto que aprueba el plan y el alcance del plan aprobado. Debe dejarse expresa constancia que se prohíbe al proveedor ENTEL y a todo otro proveedor, persona o empresa, cualquier forma de publicidad, sea informativa, promocional o publicitaria que no sea la sola referencia directa, pura y simple, a este registro. Asimismo, ni el proveedor ENTEL ni ningún otro proveedor, persona o empresa podrá hacer uso de la imagen del Servicio Nacional del Consumidor o de cualquiera de sus equipos o centros de responsabilidad, salvo que aquella comunicación sea autorizada previa y expresamente por esta institución.

3° TÉNGASE PRESENTE que este pronunciamiento no priva ni limita al proveedor de someter a aprobación otros procesos y/o modelos de negocios como parte de este Plan de cumplimiento o de otro que elabore en el futuro.

4° TÉNGASE PRESENTE que, en la eventualidad de que se constatare una falta expresa respecto del deber de diligencia que el proveedor se compromete a mostrar en el tiempo respecto del debido cumplimiento de las obligaciones circunscritas en el alcance expresamente definido del presente Plan de cumplimiento, el SERNAC dará cuenta en las instancias y a través de los mecanismos correspondientes tanto al proveedor como a los tribunales competentes, a fin que se ponderen los hechos y circunstancias pertinentes al considerar la configuración de la atenuante respectiva. Adicionalmente, se deja expresa constancia que, en casos de que existan antecedentes fundados que den cuenta de un manifiesto incumplimiento al deber de profesionalidad y/o diligencia por parte del proveedor, en relación con las materias a las que se refiere, este Servicio podrá revocar la aprobación del presente Plan de cumplimiento.

5° NOTIFÍQUESE la presente Resolución Exenta, por la Oficina de Partes y Gestión Documental de este Servicio, al representante legal de Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A., don Manuel Araya Arroyo, domiciliado en Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760, piso 23°, torre C, comuna Las Condes, ciudad de Santiago, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 46 de Ley N° 19.880.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.



FCD/RME

Firmado por:
Andrés Eugenio Herrera Troncoso
Director Nacional
Fecha: 26-01-2024 23:36 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Distribución: Interesado -Gabinete -Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía -Subdirección Jurídica -Subdirección de Consumo Financiero -Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos -Subdirección de Fiscalización -Fiscalía Administrativa -Oficina de partes y Gestión Documental.



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

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

<https://doc.digital.gob.cl/validador/RPV8BU-263>

