

## EXTRACTO

### RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ALCANZADO ENTRE EL SERNAC, LOTUS Y PUNTO TICKET 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 N° V-75-2020 del 16° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia del 30 de octubre de 2025, se aprobó la **Resolución Exenta N° 634 del 5 de septiembre de 2025**, en la cual consta la modificación parcial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022, que fue alcanzado entre Lotus Producciones SpA (“LOTUS”), Punto Ticket S.A. (“PUNTO TICKET”) y el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”), todas dictadas en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores, aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 577 del 14 de agosto de 2019, del SERNAC; para todos los efectos legales, por haber cumplido con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efecto *erga omnes*. En tal sentido, a continuación se presenta un extracto del acuerdo: **ACUERDO PARA MODIFICACIÓN PARCIAL DE LOS TÉRMINOS DEL “ACUERDO” CONTENIDO EN RESOLUCIÓN EXENTA N° 645 DEL 25 DE JULIO DE 2022, DEL SERNAC. I. Principios y criterios que fundan la presente modificación** Para los términos de la presente modificación, se han tenido en vista y consideración los siguientes principios generales: 1. Los términos de la modificación del Acuerdo no causen perjuicio a los consumidores y particulares. En resguardo de este principio general, se hace presente que los términos del Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022**, del SERNAC, han sido cumplidos conforme a las definiciones contenidas en la misma, y que únicamente, con ocasión de lo comunicado al SERNAC por El Hogar de Niñas Las Creches, mediante sus presentaciones de fechas **27 de diciembre de 2023** y **27 de febrero de 2025**, que dan cuenta del impedimento para cumplir con el destino de los fondos objeto del mecanismo alternativo o indirecto de distribución denominado *Cy-près* o *fluid recovery*, esto es, contribuir al financiamiento del “*Proyecto de infraestructura Hogar Modelo*” en los términos dispuestos en la citada Resolución Exenta, es que, luego de transcurrido el periodo de 2 años desde el vencimiento del plazo dispuesto para la ejecución del proceso de contactabilidad y pag (Se hace presente que un informe de auditoría externa confeccionado por la empresa KPMG, dió cuenta que el vencimiento de dicho plazo ocurrió el **13 de julio de 2023**) conforme a lo establecido en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022** para efectos de restituir directa e individualmente a los consumidores del **Subgrupo 2**, se ha constatado la necesidad de establecer el destino del “**remanente**” existente, el que, se encuentra constituido por los montos que no fue posible restituir a los consumidores del **Subgrupo 2**. Se hace presente, que la cantidad de dinero no transferida ni reclamada por los consumidores del **Subgrupo 2**, conforme a lo establecido en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**, a la fecha del presente instrumento, corresponde al monto total y único de \$275.374.758 (doscientos setenta y cinco millones trescientos setenta y cuatro mil setecientos cincuenta y ocho pesos). Dicha cantidad y la respectiva base de cálculo utilizada para su determinación, será objeto de una auditoría externa en los términos del **acápito IV** del presente instrumento y conforme a lo que se reguló a su respecto, en la **Resolución Exenta N° 229 de 2020** y en la **Resolución Exenta N° 645 de 2022**. Para los efectos señalados en el párrafo anterior, se ha tenido en consideración lo dispuesto en el inciso final del artículo 54 P que dispone: “(...) Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B (...)” y en el inciso final del artículo 53 B que dispone: “(...) Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. 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.(...)”. 2. El respeto a la legalidad vigente. Los términos contemplados en la presente modificación dan cuenta del estricto apego a los principios fundantes de los Procedimientos Voluntarios Colectivos establecidos en el artículo 54 H de la ley N° 19.496 y en el artículo N° 1 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, aprobado por el Decreto N° 56 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021. En síntesis, la presente modificación se ha fundado en las normas consagradas, en lo que aquí incumbe, en el artículo 54 P inciso final y 53 B de la Ley N° 19.496. Asimismo, se da cumplimiento a la efectiva gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos en conformidad a lo previsto en los artículos 54 H y siguientes del mismo cuerpo legal. **II. De la modificación de la Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022, del SERNAC.** En conformidad a lo consagrado en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, particularmente, por una parte, en el inciso final del artículo 54 P que dispone: “(...) Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B (...)”; y por otra, en el inciso final del artículo 53 B que establece: “(...) Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. 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.(...)”; es que, la modificación de la **Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022**, dice relación con **el destino de los fondos no transferidos ni reclamados por los consumidores**, es decir, con **“el remanente”**, en los términos que a continuación se indican. A saber: **A. Del Remanente.** En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496. En tal sentido, durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de los montos establecidos para **los consumidores del subgrupo 2 de conformidad a lo establecido en la Resolución Exenta N° 645 de 2022**, los proveedores han debido mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por dichos consumidores y asimismo, haberlas tenido a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asistía a percibir las respectivas sumas de dinero que fueron establecidas en virtud de la mencionada Resolución ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo. Vencido el plazo de 2 años para la formación del remanente (En tal sentido, el plazo de los 2 años comenzó a computarse desde el vencimiento del plazo que se dispuso para la ejecución de las actividades de contactabilidad y restitución individual directa a los consumidores del Subgrupo 2 las cuales fueron descritas en el Acápito IV, letras A.1, A.2. y A.3. de la Resolución N° 645 de 2022), el proveedor remitirá al **SERNAC**, el **“informe final de remanente”** en los términos dispuestos en el **literal B** siguiente el que, en todo caso, entregará información respecto de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros. Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores 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”. En consecuencia, las cantidades que son susceptibles de configurar remanente son las siguientes: - Las sumas representativas de dinero que no hayan sido transferidas ni reclamadas por **los consumidores del subgrupo 2 de conformidad a lo establecido en la Resolución**



**N° 645 de 2022.** En efecto, los números y cantidades definitivas en relación al remanente serán determinados y verificados conforme al **literal B** siguiente. **B. De la acreditación del monto del Remanente.** 1. **Informe final del remanente.** Los proveedores harán entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter **externo**, elaborado por una empresa auditora externa seleccionada por aquellos entre las que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero, en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente. Con tal propósito, el referido informe deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos: **i.** El monto total correspondiente a la sumas de dinero no transferidas ni reclamadas por los consumidores pertenecientes al subgrupo 2, luego del referido plazo de dos años establecidos para la formación del remanente según lo dispuesto en el artículo 53 B de la Ley N° 19.496. **ii.** El universo de consumidores que representa el dato de la letra i. precedente. Con todo, los proveedores deberán coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC**, los términos específicos que debe contemplar el respectivo informe. 2. **De la acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.** Los proveedores **Lotus y/o Punto Ticket** deberán remitir al **SERNAC**, el comprobante que de cuenta de la realización del depósito o transferencia bancaria de fondos a que se refiere el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496. Dicho plazo, se computará desde que el **SERNAC** les envíe, a través de correo electrónico, la información que da cuenta de la revisión, sin observaciones, respecto del informe final de remanente a que se refiere el **numeral 1 anterior**, y comunique a los proveedores, los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **C. Plazos asociados a la actividades**

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega del Informe final del remanente.	30 días	Contado desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que se pronuncia del presente Acuerdo de modificación, se encuentra ejecutoriada.
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a <b>SERNAC</b> (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días	Contado desde la fecha del correo electrónico del <b>SERNAC</b> que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del <b>Informe final de remanente</b> bien, contados desde la fecha que podrá indicar el <b>SERNAC</b> conjuntamente o luego de dicha oportunidad.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario del remanente a <b>SERNAC</b> (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.

**establecidas en el presente instrumento.**

**D. Otras consideraciones.** **a.** Se deja constancia que en todo lo no previsto y modificado a lo largo de la presente modificación, se mantiene vigente y válido, produciendo todos sus efectos legales, el contenido del Acuerdo establecido en la **Resolución Exenta N° 645 del 25 de julio de 2022 y en la Resolución Exenta N° 229 del 05 de marzo de 2020.** **b.** Asimismo, se deja constancia que el único objetivo y espíritu que ha motivado la dictación de la presente Resolución Exenta, ha sido dar cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 54 P inciso final, 53 B inciso final y 11 bis de la Ley N° 19.496, en miras de las circunstancias descritas en los considerandos precedentes de este acto administrativo. **c.** Los plazos señalados en el presente instrumento serán de **días corridos**. En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades establecidas en el presente instrumento,



recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. **E. De las publicaciones.** Dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente, que dé cuenta que la resolución judicial que se pronuncia sobre la modificación del Acuerdo, se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **Lotus** y/o **Punto Ticket**, 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. **F. Del incumplimiento de la modificación del Acuerdo.** El incumplimiento de los términos del Acuerdo de modificación contenidos en el presente instrumento constituyen una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma. Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo y/o de su falta de aprobación. **G. De la publicidad.** La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que los proveedores se dispongan a realizar respecto de la modificación del 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. **H. Las leyes complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628. De la reserva de acciones del SERNAC** 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 o bien, lo fundamentan y/o justifican o se encuentran íntimamente relacionada/s con la identificación y expresión del universo y/o con los montos y cifras del mismo o bien, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Asimismo, aquella información o antecedentes agregados al PVC que han servido de base para los efectos del artículo 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496 o para su implementación. 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 acápite. **I. De la orientación para los Consumidores.** Se deja constancia que el **SERNAC**, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a los consumidores a través de 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**, comunicará a los consumidores, a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que tomen conocimiento de los términos del Acuerdo. Por último, y en



el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, los proveedores quedarán disponibles 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 los proveedores. **Para todos los efectos legales, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el acuerdo.** Para acceder a una copia íntegra de la Resolución Exenta que contiene los términos de este último, visite el siguiente enlace web: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56858\\_archivo\\_10.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56858_archivo_10.pdf). Para más información acerca del presente Procedimiento Voluntario Colectivo sostenido entre el SERNAC y LITORAL, visite el siguiente enlace web: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56858\\_archivo\\_15.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-56858_archivo_15.pdf). La presente publicación se realiza 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. La Secretaria. (S)

