

EXTRACTO

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

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol V-199-2024 del 13° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de fecha 6 de diciembre de 2024, notificada con fecha 10 del mismo mes y anualidad al solicitante, se aprobó el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 472 de fecha 7 de agosto de 2024** (“Acuerdo”), dictada por el **Servicio Nacional del Consumidor** (“SERNAC”), alcanzado entre este último y el proveedor DUALTRON SPA (“DUALTRON” o “proveedor”) en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (“PVC”) aperturado mediante la **Resolución Exenta N° 103 de fecha 23 de febrero de 2024**; declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos legales, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes. A continuación, los términos extractados del Acuerdo: **I. Personas Consumidoras comprendidos en el Acuerdo**: El presente Acuerdo, beneficiará 806 personas consumidoras que, celebraron un contrato de compraventa de productos con el proveedor DUALTRON, con la finalidad de adquirir, esencialmente, scooters eléctricos, y que fueron afectados entre, el 1 de enero del año 2023 y el 30 de mayo del año 2024, ambos días inclusive, por alguna de las siguientes circunstancias: (i) El retardo en los plazos de entrega de los productos vendidos; (ii) La modificación y/o postergación de la fecha informada para la entrega de los productos adquiridos por los consumidores; (iii) La negativa y retardo en la devolución de los dineros pagados por los consumidores por la compra de los productos adquiridos, como consecuencia de cancelaciones y falta de stock; (iv) No respetar el derecho a la garantía legal que le asiste a los consumidores. (...). Adicionalmente, este Acuerdo beneficiará a todas las personas consumidoras que contrataron con DUALTRON durante las fechas mencionadas y que se vieron afectadas. (...) los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan: **II. Del cese de la conducta**: **A. Medidas de cese de conducta que el proveedor declara que se han implementado durante el transcurso de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo**: 1. El Proveedor declara que los 151 consumidores del Grupo N°2, ya habrían recibido el producto comprado y asimismo, la compensación en productos. (...). 2. Asimismo, el Proveedor declara que, respecto al Grupo N°3, 160 consumidores ya fueron debidamente compensados con 1 producto (accesorio de scooters) a su elección. (...). **B. Medidas de cese de conducta que se implementarán**: Adicionalmente, (...) se compromete a implementar las siguientes medidas: 1. Implementación de un sistema de seguimiento en línea del pedido (...). 2. El proveedor deberá informar el plazo, dentro del cual las personas consumidoras recibirán los productos adquiridos, en un lugar visible, dentro de su página web (www.dualtronlatam.com) y junto al producto. (...). 3. El proveedor, implementará un modelo de preventa con stock limitado, (...). 4. Los consumidores que adquieran productos a través del sitio web, serán informados de los términos y condiciones de compra, de forma previa a su ejecución y pago del producto. Debiendo ser libremente aceptados de forma previa a la ejecución de la compra. (...). 5. Las personas consumidoras que adquieran productos de forma presencial, recibirán los términos y condiciones de forma impresa al finalizar la compra, o bien, podrán entregar su correo electrónico para el envío de estos (...). 6. El proveedor se obliga a publicar en su sitio web (...), información del horario de atención, dirección y teléfono de su(s) tienda(s) y de los Servicios Técnicos Autorizados. (...). 7. El proveedor y los trabajadores de su empresa que estime pertinente se comprometen a asistir a dos charlas organizadas por la Dirección Regional Metropolitana del SERNAC, (...). Del mismo modo, (...), se compromete a ajustar las cláusulas del contrato de adhesión, denominado “Términos y condiciones”, las que serán adecuadas a la normativa contenida en la Ley N° 19.496. En dicho contexto, (...), se compromete a incorporar las siguientes cláusulas: (...) Al respecto, el apartado B. del presente acápite establece las cláusulas en referencia (...). **III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados**: **A. Determinación de los Grupos de consumidores del presente Acuerdo y las restituciones, compensaciones e indemnizaciones del caso**: - **Grupo N°1**: Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con DUALTRON comprando alguno de los productos que comercializa, durante el 1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024, ambos días inclusive, no recibieron el producto comprado, solicitaron la devolución de lo pagado y no se les ha restituido y/o devuelto el valor o monto correspondiente a dicha compra, con reajustes e intereses. (...) - **Compromiso**: Respecto de las personas que conforman el presente grupo, el proveedor se

compromete a restituir el precio pagado por el producto que no fue entregado, con reajustes e intereses. (...). - **Grupo N° 2:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con DUALTRON comprando alguno de los productos que comercializa, durante el 1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024, ambos días inclusive, a la fecha de inicio del PVC, decidieron esperar la llegada del producto comprado, no lo habían recibido, y no fueron compensados. (...) - **Compromiso:** Respecto de las personas que conforman el presente grupo, el proveedor se compromete a compensar con 3 productos (casco, guantes y kit de seguridad) y una garantía extendida del scooter adquirido por 1 año (que opera bajo los mismos términos que la garantía legal), contada desde el término de la garantía legal. (...). - **Grupo N° 3:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con DUALTRON comprando alguno de los productos que comercializa, durante el 1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024, ambos días inclusive, recibieron el producto comprado, fuera del plazo informado/establecido, y no fueron compensados. (...) **Compromiso:** Respecto de las personas que conforman el presente grupo, el proveedor se compromete a compensar en productos (casco, guantes y kit de seguridad) y una garantía extendida del scooter adquirido por 1 año (que opera bajo los mismos términos que la garantía legal), contada desde el término de la garantía legal. Conforme a las consideraciones siguientes: - Consideraciones: 160 personas consumidoras ya fueron compensadas con 1 producto, por tanto, solo serán compensadas con 1 producto y la garantía extendida de 1 año, contada desde el término de la garantía legal. Las restantes 254 personas consumidoras serán compensadas con 3 productos (casco, guante y kit de seguridad) y la garantía extendida por 1 año ya mencionada. - **Grupo N° 4:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con DUALTRON comprando alguno de los productos que comercializa, durante el 1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024, ambos días inclusive, no recibieron el producto comprado, solicitaron la devolución y se les ha restituido y/o devuelto el monto correspondiente de dicha compra, pero sin reajustes e intereses. (...) **Compromiso:** El proveedor se compromete a indemnizar pagando reajustes e intereses por un monto de \$9.145.500 calculados según la variación experimentada por el IPC y la tasa de interés corriente entre la fecha de compra del scooter y la fecha de la restitución. (...). - **Grupo N° 5:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con DUALTRON comprando alguno de los productos que comercializa, durante el 1 de enero del año 2023 y hasta el 30 de mayo del año 2024, ambos días inclusive, reclamaron por problemas relacionados con la garantía legal, y no fueron compensados. (...) **Compromiso:** Respecto de las personas que conforman el presente grupo, el proveedor se compromete a compensar con la entrega de 1 producto a elección (casco, guantes o kit de seguridad). **B. Costo de reclamo:** DUALTRON compensará por este concepto a cada persona consumidora que hubiere reclamado ante SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el acápite N° I del presente Acuerdo, entre el 1 de enero de 2023 y el día 30 de mayo de 2024, (...). Se deja constancia que las restituciones y compensaciones descritas en la letra A del presente acápite son compatibles con la compensación por costo del reclamo y, se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. El monto que corresponderá a las personas consumidoras 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. (...). **D. Resumen de las valorizaciones de las restituciones e indemnizaciones:** (...) el Acuerdo objeto de este PVC, tratándose de consumidores que integran el Grupo N° 1, N°2, N°3, N°4 y N°5, descritos en el literal A del acápite III, beneficia a un total referencial de 806 personas consumidoras, y considera un monto referencial \$226.237.672 (...). Se deja constancia, (...), que el proveedor declara que se han implementado durante el transcurso de la tramitación del PVC, que los 151 consumidores del Grupo N°2, ya habrían recibido el producto comprado y asimismo, la compensación en productos. Asimismo, (...) declara que, respecto al Grupo N°3, 160 consumidores ya fueron debidamente compensados con 1 producto (accesorio de scooters) a su elección. Por último, los números y cantidades definitivas, en cuanto a montos totales ya restituidos y por restituir, compensar e indemnizar, así como también, la entrega efectiva de los productos compensatorios, 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. **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 PVC en referencia, las medidas de cese de la conducta descritas en el acápite II del presente instrumento, las restituciones, compensaciones e indemnizaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, y finalmente, 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 para aquel. (...) Se deja constancia que, durante la tramitación del PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 (...).

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.1. A los beneficiarios de las restituciones con reajustes e intereses (Grupo N°1 y N°4) (...), procederá a realizar una campaña de contactabilidad que estará dirigido a las personas consumidoras definidas en los acápites I y III del presente instrumento. (...):

i) Enviar una primera comunicación. Esta comunicación tendrá por finalidad dar a conocer los términos del Acuerdo (...) y mecanismos mediante los cuales se materializará el pago de la restitución, compensación e indemnización a los beneficiarios del Acuerdo y que se describen en los puntos siguientes. Adicionalmente, (...) informará sobre:

- Información sobre el procedimiento para recibir la restitución con reajustes e intereses (...).
- El período de 30 días corridos en que las personas pertenecientes a los Grupos N°1 (...) y N°4 (...), del acápite III letra A deberán entregar a DUALTRON los datos de una cuenta bancaria de la cual sean titulares (...).

ii) Enviar una segunda comunicación de recordatorio. Esta comunicación, (...) tendrá por objeto recordar la vigencia del plazo informado previamente para entregar datos de la cuenta bancaria en cuestión. (...).

iii) Otros medios de información del Acuerdo. DUALTRON, informará de los términos del presente Acuerdo a través de un aviso publicado en su página y/o sitio web (...) www.dualtronlatam.com. (...).

A.2. A los beneficiarios de la compensación con productos (guantes, casco o kit de seguridad) (Grupo N°2, N°3 y N°5). (...), procederá a realizar una campaña de contactabilidad que estará dirigido a las personas consumidoras definidas en los acápites I y III del presente instrumento. (...):

i) Enviar una primera comunicación. Esta comunicación tendrá por finalidad informar a los beneficiarios sobre los términos del Acuerdo (...). Adicionalmente, (...) detallará:

- Información sobre el procedimiento para recibir los productos de compensación.
- El período de 20 días corridos en que las personas pertenecientes a los Grupos N°3 (...) y N°6 (...) del acápite III letra A podrán indicar la recepción del correo y los datos de envío (dirección) del producto en el caso que aplique.
- Instrucciones para la entrega, de los beneficiarios con domicilio en la Región Metropolitana: (...)
- En este caso, el correo electrónico enviado por el proveedor, deberá -además de lo anterior- informar el plazo desde el cual las personas podrán retirar el producto compensatorio (fecha de inicio del periodo de retiro en tienda).
- Instrucciones para la entrega, de los beneficiarios con domicilio en otras regiones: (...).
- En este caso, el correo electrónico enviado por el proveedor, deberá (...) solicitar al consumidor que proporcione dentro del más breve plazo, la dirección, numeración, comuna y cualquier información adicional, para el envío del producto a su domicilio.
- Confirmación de las personas consumidoras de la recepción de la información proporcionada por correo electrónico

ii) Enviar una segunda comunicación de recordatorio. (...). Esta comunicación se enviará sólo en la eventualidad de que la persona consumidora no confirme la información proporcionada por correo electrónico (...) o no provea los datos requeridos dentro del plazo otorgado en la primera comunicación (...).

iv) Otros medios de información del Acuerdo. DUALTRON, informará de los términos del presente Acuerdo a través de un aviso publicado en su página y/o sitio web (...).

A.3. A los beneficiarios de la garantía extendida (o voluntaria)

i) Enviar una comunicación. Esta comunicación tendrá por finalidad informar a los beneficiarios sobre los términos del Acuerdo (...). Particularmente, en ésta comunicación DUALTRON informará a los Grupo N°2 (...), y N°3 (...), que:

- Le asiste una garantía extendida.
- La garantía extendida operará inmediatamente después de finalizada la garantía legal de seis meses.
- La garantía extendida se contempla por el plazo de 1 año.
- Dentro de dicho plazo se podrá ejercer el derecho a reparación del producto defectuoso, de forma gratuita, sin costo para el consumidor.
- Tales defectos no deben ser imputables al consumidor.
- Se podrá ejercer tal beneficio en los servicios técnicos que informará el proveedor en su página web y en sus términos y condiciones.
- Se podrá ejercer tal beneficio conforme al procedimiento establecido para el ejercicio de la garantía legal detallado en el acápite II, N°2. (...).

C. Procedimiento para la implementación y pago de las restituciones y reajustes e intereses. La implementación y pago de las restituciones y reajustes comprometidos para los grupos de consumidores del presente Acuerdo (Grupo N°1 y N°4), se realizarán conforme al cronograma de pagos que se detallará a continuación (...).

(...):

C.1. Respecto del Grupo N°1 (...): (...). El plazo, se comenzará a computar desde el vencimiento del plazo otorgado en la primera contactabilidad: Al respecto, el apartado C.1. del presente acápite establece una tabla con el cronograma de pago establecido para tales efectos (que comprende periodo, cantidad de consumidores y valor de referencia de la devolución con reajustes e intereses).

C.2. Respecto

del Grupo N°4 (...). (...). El plazo, se comenzará a computar desde el vencimiento del plazo otorgado en la primera contactabilidad: Al respecto, el apartado C.2. del presente acápite establece una tabla con el cronograma de pago establecido para tales efectos (que comprende periodo, cantidad de consumidores y valor de referencia de la devolución con reajustes e intereses). Se debe hacer presente que el cronograma de pagos que implementará DUALTRON, considera planillas de pago mensuales que han sido establecidas en listados nominativos conforme al criterio de antigüedad de la fecha de compra efectuada por el consumidor. Respecto al mecanismo de pago, y como ya se ha señalado en el acápite V, este será mediante transferencia bancaria.

D. Procedimiento para la implementación y entrega de los productos compensatorios. La implementación de entrega de los productos compensatorios para los grupos de consumidores del presente acuerdo (**Grupo N°3 y N°6**), se realizará conforme al siguiente cronograma de entrega que se detallará a continuación, el cual tendrán un plazo máximo de entrega del producto de 8 meses, contabilizados en conformidad a lo establecido en el acápite VI del presente Acuerdo. (...):

D.1. Respecto a los beneficiarios con domicilio en la Región Metropolitana: El plazo durante el cual el proveedor deberá mantener los productos para retiro inmediato en su sucursal o tienda física, será de 4 meses contados a partir de la fecha del envío de la 1° comunicación de contactabilidad a la persona consumidora. Fecha, que deberá informarse en dicha contabilidad.

D.1. Respecto a los beneficiarios con domicilio en otras regiones: El plazo dentro del cual el proveedor deberá enviar el producto(s) compensatorios al domicilio de la persona consumidora es de 1 mes desde la 1° comunicación de contactabilidad a la persona consumidora. Fecha, que deberá informarse en dicha contactabilidad.

4.- Mecanismos de pago: El pago de la restitución y compensación/indemnización que corresponda se realizará por DUALTRON mediante:

a) Para restituciones y pago de reajustes e intereses: Transferencia electrónica bancaria a una cuenta bancaria de la persona consumidora beneficiada, de la cual, sea éste el titular (...)

b) Para efectos de la Compensación por “Costo del reclamo”: se pagará conjuntamente con las restituciones, compensaciones e indemnizaciones de las personas consumidoras beneficiadas que integren los Grupos descritos en el acápite III del presente instrumento y a través de los mismos mecanismos de pago, forma y plazo expuestos en este Acuerdo.

VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo: Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo (...) comenzarán a computarse, **transcurridos 30 días corridos, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución** (...) en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. (...).

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal:

1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo: Al respecto, el numeral 1° del presente acápite establece plazos.

2. Base de reclamos: La Dirección Regional Metropolitana del SERNAC remitirá a DUALTRON, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo (...).

3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo: Al respecto, el numeral 3° del presente acápite establece plazos.

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

A. Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo: Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquel, entre aquellas 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 que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, (...).

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 del Acuerdo);

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 de remanente del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápite VIII del Acuerdo); y

A.4. Informe final de 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: (...) el proveedor deberá remitir al SERNAC, (...) el comprobante que dé cuenta de aquello. (...).

Para todos los efectos, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo. Por su parte, para mayores antecedentes de este último, visite el siguiente enlace web: www.sernac.cl. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario.



034035213977

