

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y THE ANDES BRANDS S.A. APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 407/2024.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 222 de 2023, que modifica la Resolución Exenta N° 1011 de 2022, ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y la Resolución Exenta N° 64 de 2024 del SERNAC, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 183 de 2024 del SERNAC, que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 del 17 de octubre de 2024 del SERNAC; la Resolución Exenta RA N° 405/115/2025 del 24 de enero de 2025; y

CONSIDERANDO:

1.- Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2.- Que, con fecha **12 de julio de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "SERNAC", dictó la **Resolución Exenta N° 407** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **THE ANDES BRANDS S.A.**, en adelante e indistintamente "**TAB**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que también, da cuenta de presentación realizada por el proveedor, con fecha 10 de julio del año de 2024, en virtud de la cual solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo.

3.- Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **THE ANDES BRANDS S.A.**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.



4.- Que, con fecha **01 de agosto de 2024**, el **SERNAC** y **THE ANDES BRANDS S.A.** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

5.- Que, mediante **Resolución Exenta N° 655 del 23 de octubre 2024** de este origen, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

6.- Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7.- Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público, la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

8.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **THE ANDES BRANDS S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente Acuerdo en adelante también, "Acuerdo", beneficiará a los consumidores que, con ocasión de las compras realizadas de manera online en el sitio web www.lippioutdoor.com al proveedor **THE ANDES BRANDS S.A.**, en adelante indistintamente **TAB**, se vieron afectados por las siguientes circunstancias: **a)** cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos; **b)** retardo en la entrega de los productos adquiridos. La determinación, hasta la fecha, del universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo se encuentra definida en el **Acápite III** siguiente.

El referido Acuerdo, considera todas las transacciones de los consumidores que fueron realizadas en el periodo comprendido entre el **1 de abril de 2024 y 12 de julio 2024**, ambas fechas inclusive.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

Con el propósito de dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. El cese de la



conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.”, TAB declara haber implementado durante el transcurso del mismo, las siguientes medidas:

a. Migración de catálogo completo a MULTIVENDE.

Se realizó una migración de la totalidad del catálogo de productos a la plataforma de ecommerce omnicanal desarrollada por la empresa MULTIVENDE (<https://www.multivende.com>), para efectos de asegurar que las integraciones de productos estén alineadas con su sitio web y el Marketplace. El objetivo de esta medida es centralizar la administración del catálogo de productos, facilitando de esta manera la operación de venta online y, más importante, impedir que existan inconsistencias en cuanto al stock publicado en cada uno de sus canales de venta, permitiendo que se centralice la operación en lo relativo al ecommerce.

b. Nueva aplicación de sincronización de inventario y stock de seguridad.

Se implementó una nueva aplicación de sincronización de inventario, que conecta el sistema SAP con el nuevo sistema incorporado Multivende. De esta forma, se mejora la calidad de la información proporcionada a los usuarios a través de las publicaciones o comunicaciones en el sitio web sobre el stock o unidades disponibles.

Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, **LIPPI**, se compromete a implementar, las siguientes medidas de cese de conducta. A saber:

- a) **Mejoras en la atención al cliente en su fase de postventa:** Atención telefónica y por correo electrónico reforzado, con tiempos promedio de respuesta entre 3 y 7 días hábiles.
- b) **Monitoreo de Órdenes en tiempo real:** Se implementará un panel de monitoreo con el objeto de asegurar que todas las órdenes realizadas sean integradas en sus sistemas, mejorando de esta forma el control que se tiene sobre los pedidos y sobre la disponibilidad de productos. Adicionalmente, el panel de monitoreo permite analizar de forma proactiva los problemas que pudieran producirse durante el proceso de compra a fin de detectar eventuales riesgos de quiebres a nivel sistémico, significando una mejora en el sentido de poder responder de manera más eficiente ante una hipotética problemática.

Las actividades descritas y comprometidas a implementar en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas de cese de conducta implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.



El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

A. Determinación de los grupos de consumidores que forman parte del presente Acuerdo.

Los grupos de consumidores beneficiados por el presente Acuerdo estarán integrados por todos aquellos que, con ocasión de las compras realizadas de manera online al proveedor **TAB** en el sitio web www.lippioutdoor.com, **entre el 1° de abril de 2024 y 12 de julio de 2024**, ambas fechas inclusive, se vieron afectados por las siguientes circunstancias: **a)** Cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos; **o b)** Retardo en la entrega de los productos adquiridos.

En este orden de ideas, los Grupos beneficiarios del PVC, son los siguientes:

- **Grupo 1:** Los consumidores pertenecientes a este grupo serán todos aquellos que se comprendan bajo el concepto de "**retardo en la entrega de los productos adquiridos**", esto, en atención a que recibieron el producto, pero en una fecha distinta y posterior a la informada al momento de la compra.
- **Grupo 2:** Los consumidores pertenecientes a este grupo serán todos aquellos que se comprendan bajo el concepto de "**cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos**", esto, en atención a que la compra una vez realizada, fue reversada por parte unilateral de **TAB**.

TAB declaró en el marco del presente Procedimiento Voluntario Colectivo que a la fecha del presente acuerdo ya hizo entrega de los productos adquiridos por los consumidores que fueron afectados por "**retardo en la entrega de los productos adquiridos**". Asimismo, que ha restituido de manera íntegra lo pagado (precio) por concepto de productos y costo de despacho respecto de las compras realizadas por los consumidores y que fueron objeto de "**cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos**", durante el periodo señalado en el **acápite I** del presente instrumento. El cumplimiento de todo lo declarado, será debidamente acreditado a través del Informe final de auditoría externa que será puesto a disposición de **SERNAC** en conformidad al **numeral VIII** del presente Acuerdo.

B. Montos de las compensaciones que comprende el Acuerdo.

Grupo 1: Los consumidores pertenecientes a este grupo **podrán escoger** entre una compensación en dinero, cuyo monto dependerá del tramo que les corresponda según los días de retardo en la entrega del (los) producto (s), y que da cuenta la tabla que a continuación se indica, o, un 25% de descuento que aplicará en las condiciones descritas en el **Acápite V**, N° 3 letra b, del presente instrumento que se efectúen en la página web del proveedor www.lippioutdoor.com, en un período de seis (6) meses siguientes a la fecha de recepción del correo electrónico informativo con el descuento ya indicado que enviará el proveedor a los consumidores que corresponda. A modo ilustrativo, en la siguiente tabla se presentan los montos compensatorios que tendrán los



consumidores pertenecientes al presente Grupo y que elijan la opción de pago, según los días de retardo en la entrega con los que fueron afectados:

Tramo	Días	Monto a compensar
1	1 a 10 días	\$1.370
2	11 a 22 días	\$2.055
3	23 a 33 días	\$2.740
4	34 a 44 días	\$2.877
5	Más de 44 días	\$3.083

La suma total de compensaciones que **TAB** pagará por este concepto ascendería a lo menos a **\$6.024.958 (seis millones veinticuatro mil novecientos cincuenta y ocho pesos)** en el caso de que el 100% de los consumidores eligieran compensación en dinero, o, a lo menos a **\$83.287.500 (ochenta y tres millones doscientos ochenta y siete mil quinientos pesos)** en el caso de que el 100% de los consumidores eligieran el 25% de descuento. El número de **consumidores** que integrarán el **Grupo 1** corresponde, a lo menos, referencialmente a **2.221**.

Grupo 2: Los consumidores pertenecientes a este grupo **recibirán** una compensación en dinero, cuyo monto dependerá del tramo que les corresponda según los días de diferencia entre la fecha de entrega comprometida y la fecha de cancelación del mismo, y que da cuenta la tabla, que a continuación se indica y, adicionalmente, de manera excepcional y voluntaria por parte del proveedor se dispondrá de un 25% de descuento que aplicará en las condiciones descritas en el **Acápito V, N° 3, letra b del presente instrumento**, efectuadas en la página web del proveedor www.lippioutdoor.com, en un período de seis (6) meses siguientes a la fecha de recepción del correo electrónico informativo con el descuento ya indicado que enviará el proveedor a los consumidores que corresponda.

A modo ilustrativo, en la siguiente tabla se presentan los montos compensatorios que tendrán los consumidores pertenecientes al presente Grupo:

Tramo	Días	Monto a compensar
1	1 a 10 días	\$1.370
2	11 a 22 días	\$2.055
3	23 a 33 días	\$2.740
4	34 a 44 días	\$2.877
5	Más de 44 días	\$3.083

La suma total de compensaciones que **TAB** pagará por este concepto ascendería a lo menos a **\$11.555.944 (once millones quinientos cincuenta y cinco mil novecientos cuarenta y cuatro pesos)** por concepto de compensación en dinero, y en el caso de un uso del 100% del 25% de descuento que de manera excepcional y voluntaria **TAB** dispondrá de manera **adicional** para este grupo de consumidores, considerando su uso en el monto máximo, ascendería, a lo menos a **\$164.593.444 (ciento sesenta y cuatro millones quinientos noventa y tres mil cuatrocientos cuarenta y cuatro pesos)**. El número de **consumidores** que integrarán el **Grupo 2** corresponde a lo menos referencialmente a **4.081**.



C. Costo del reclamo.

TAB, compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado al SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la ley 19.496, esto es, el día 20 de enero de 2025.

Se deja constancia que las compensaciones e indemnizaciones descritas en la **letra B** del presente **acápite**, son compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente.

En caso que un consumidor hubiere realizado, en el marco de la misma problemática o situación, más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo.

El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto será determinado en función de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), considerando el valor correspondiente al mes del pago¹. Se hace presente que la compensación por este concepto alcanzará a un total estimado de, a lo menos, 2.491 consumidores, por un monto total referencial de **\$18.476.220 (dieciocho millones cuatrocientos setenta y seis mil doscientos veinte pesos)**, considerando el valor de la UTM del mes de enero de 2025, equivalente a 67.429 pesos.

D. Del procedimiento para la determinación de los consumidores que forman parte del universo beneficiarios del PVC, conforme se indica a continuación.²

1.- Con ocasión de la complejidad declarada por el proveedor **TAB** respecto de la determinación del universo de consumidores beneficiarios del presente PVC, éste se compromete a compensar e indemnizar, en los términos descritos en la **letra B** precedente, a todos aquellos consumidores que, entre el **1° de abril al 12 de julio del 2024**, ambos días inclusive, se hayan visto afectados por **“retardo en la entrega de los productos adquiridos”** o **“cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos”**, y que, a la fecha del presente Acuerdo no se encuentren identificados dentro de los consumidores que integran los Grupos de consumidores descritos en la **letra A del presente acápite**.

2.- Para tales efectos, **TAB** habilitará un **“formulario”** en su sitio web www.lippioutdoor.cl para que así, los consumidores que cumplan con lo dispuesto en el numeral anterior y los requisitos descritos en el **acápite V** del presente instrumento, formen parte del PVC y, consecuentemente, de la solución arribada en él y que se detalla en el presente Acuerdo.

¹ El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto será, excepcionalmente, de **0.11 UTM** y, para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

² **LIPPI** declara que fue afectada por 2 eventos cibernéticos que afectaron sus sistemas de datos y, que a la fecha, no ha podido determinar el número total de consumidores afectados por los hechos que motivaron el inicio del PVC. Con todo, ello será materia de verificación a través del Informe final de auditoría externa, conforme a lo expuesto en el **acápite VIII** del presente Acuerdo.



El referido "**formulario**" estará disponible en los plazos dispuestos en el **acápite VII** del presente acuerdo, y, además, este procedimiento será susceptible del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en el **acápite VIII** del presente instrumento.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de lo establecido en los **números 2 al 6 del acápite V** del presente instrumento, aplicable en la especie.

En consecuencia, de conformidad con la propuesta del proveedor, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total estimado de a lo menos, referencialmente, **6.302 consumidores** y el monto total referencial dependerá de las elecciones que los consumidores beneficiarios del Grupo 1 informen a **TAB**, es así, que en atención a ello, se estiman los siguientes montos totales:

En caso de que todos los consumidores del **Grupo 1** elijan recibir el dinero, el monto total en dinero para ambos grupos asciende a **\$17.580.902-**. y la valorización del descuento a **\$153.037.500-**. En el caso de que todos los consumidores del **Grupo 1** escojan obtener el descuento en las compras que realicen en el sitio www.lippioutdoor.com en las condiciones descritas más arriba, el monto total en dinero asciende a **\$11.555.944-**. y la valorización del descuento para ambos grupos a **\$236.325.000.-**, en caso que todos usen el descuento con el máximo de compra permitido.

Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones e indemnizaciones, así como el universo (cantidad) de consumidores mencionados en el presente instrumento para cada grupo mencionado, son referenciales según lo informado por **TAB** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales por cada grupo de beneficiados en virtud del presente Acuerdo serán determinados y verificados por el **Informe final de auditoría externa** descrito en el **acápite VIII** de este instrumento.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

Conforme con lo dispuesto en el artículo 54 P N° 3 de la Ley N° 19.496: "*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*", se hace presente lo siguiente:

Es posible sostener fundadamente, que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, el monto de las compensaciones e indemnizaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, como así también, 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 adecuados para el logro de los objetivos propuestos por aquel.

A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento, cumplen en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

Así, el modelo compensatorio e indemnizatorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos tanto en lo relativo al cese de conducta como para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las compensaciones e indemnizaciones.

En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa.

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: *"Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L"*.

En efecto, la propuesta de **TAB**, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el **SERNAC**. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

El artículo 54 P N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 4. La forma en la 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."*

Al respecto:

Mecanismo y actividades de implementación para pago de las compensaciones e indemnizaciones descritas en el Acápite III.



1. Del proceso de comunicación a los consumidores beneficiarios del Grupo 1 y 2 del Acuerdo.

TAB enviará una comunicación, mediante correo electrónico, a todos aquellos consumidores, que, a la fecha del envío de la misma, tenga identificados en su base de datos como beneficiarios del PVC, esto es, a aquellos que se hayan visto afectados por **“retardo en la entrega de los productos adquiridos” o “cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos”**. En lo particular, la referida comunicación contendrá los términos del Acuerdo alcanzados en el Procedimiento Voluntario Colectivo y, adicionalmente informará:

- El derecho a opción entre el monto en dinero o el 25% de descuento que tendrán los consumidores pertenecientes al Grupo 1, esto es, que se vieron afectados por un **“retardo en la entrega de los productos adquiridos”**, y el plazo de respuesta que tendrán para informar su elección a TAB, el que se encuentra descrito en el acápite VII), como asimismo, el mecanismo de pago supletorio de la compensación en dinero que le corresponderá conforme a la Tabla inserta en el **acápito III** del presente Acuerdo, en caso de que no manifieste por escrito su opción dentro del plazo otorgado.
- Las compensaciones e indemnizaciones que tendrán los consumidores pertenecientes al Grupo 2, esto es, que se vieron afectados por la **“cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos”**.
- Los términos y condiciones respecto del uso y vigencia del 25% de descuento, que será aplicable para el Grupo 2 y para aquellos consumidores del Grupo 1 que elijan esta opción.
- Mecanismos mediante los cuales se materializará el pago de la compensación a cada consumidor beneficiado.
- Todo aquello que diga relación con lograr una buena comprensión del Acuerdo, sin poder incluir publicidad.

2. Del proceso de comunicación a los consumidores beneficiarios que serán determinados, conforme a la letra D del acápite III del Acuerdo.

TAB, dentro del plazo descrito en el **acápito VII** del presente instrumento, enviará una comunicación masiva a todos los correos electrónicos que tengan registrados en sus bases de datos, la que deberá contener los términos del Acuerdo alcanzados en el presente Procedimiento Voluntario Colectivos en referencia y, adicionalmente informará:

- El link correspondiente al formulario que se dispondrá en su sitio web www.lippioutdoor.cl para que aquellos consumidores que se hayan visto afectados por los hechos materia del PVC puedan presentar sus antecedentes y, plazos respectivos de la tramitación del mismo.
- Grupos, montos y mecanismos de compensación e indemnización a los que tendrán derecho los beneficiarios por **“retardo en la entrega de los productos adquiridos” y, los de “cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos**



adquiridos", como así también, los plazos que comprende este proceso.

- Todo aquello que diga relación con lograr una buena comprensión del Acuerdo, sin poder incluir publicidad.

3. Determinación del procedimiento de pago de compensaciones e indemnizaciones a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo/Forma de pago de las compensaciones e indemnizaciones.

El pago de los montos compensatorios tratados en los **acápites III** del presente instrumento, se efectuará en conformidad al siguiente mecanismo:

- a) **Emisión de Vale Vista bancario nominativo³**: El cual será disponibilizado al titular de la compra, dentro del plazo indicado en el **acápite VII** del presente Acuerdo y beneficiará a aquellos consumidores del Grupo 2, como así también, a aquellos pertenecientes al Grupo 1 que elijan esta opción o que, dentro del plazo indicado para informar su elección no lo hagan.

De la emisión y disponibilidad del vale vista bancario nominativo, **TAB**, dentro del plazo informado en el **acápite VII del presente**, informará mediante correo electrónico al consumidor para efectos de que éste pueda conocer la fecha y banco en el cual estará disponible el citado instrumento bancario.

- b) **Generación de un mecanismo para utilizar el 25% descuento, el que será informado por correo electrónico**: Éste es un descuento, excepcional y voluntario que **TAB** se compromete a entregar a todos aquellos consumidores pertenecientes al Grupo 2, como así también, a aquellos pertenecientes al Grupo 1 que elijan esta opción.

El 25% descuento que se enviará al correo electrónico del consumidor, tendrá las siguientes características:

- **Deberá ser usado para compras que se efectúen a través del portal del proveedor, a saber www.lippioutdoor.cl.**
- Será de un solo uso.
- Tendrá una vigencia de **6 meses a contar de su fecha de envío al correo electrónico del consumidor** y caducarán en caso de no ser utilizados.
- **El cupón será aplicable sobre el monto del producto al momento de la compra, es decir, sobre precio normal o precio con descuento en compras hasta \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos).**

³ Para estos efectos se estará a las Normas contenidas en la Circular de Bancos 2494, Circular Financiera 865, que contiene la "Recopilación actualizada de normas", Capítulos: 2-6 "Vales a la vista", 2-14 "certificados sobre intereses de depósitos y captaciones" y 13-31 "Liquidación de las cuentas de resultado en monedas extranjeras al cierre del ejercicio", y demás aplicables en la especie. Dicha Recopilación Actualizada de Normas de Bancos, junto con sus capítulos, se encuentran disponibles en la Comisión para el Mercado Financiero, aplicando para este caso, expresamente el Capítulo 2-6 denominado depósitos a la vista, y el Capítulo 2-13 denominado caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros. Consecuentemente, aplicará lo dispuesto en la ley relativo a las acreencias bancarias, estableciéndose, así, el destino final de esos fondos.



- El cupón o mecanismo que se informe para hacer efectivo el descuento no es canjeable, ni convertible en dinero.
- El 25% de descuento, no aplicará a las compras y/o solicitudes de compra o de pedido que se realicen durante los días en que se encuentren vigentes las ofertas y/o promociones correspondientes a los eventos Cyberday y/o Cybermonday.

Adicionalmente, **TAB**, dentro de los plazos informados en el **acápite VII** del presente instrumento, **enviará** 2 (dos) correos electrónicos adicionales y recordatorios a quienes no hayan hecho uso del 25% descuento dentro de los seis (6) meses de vigencia, para efectos de instar a su utilización.

4. Habilitación del Formulario en su sitio web

Respecto de la habilitación del formulario que TAB dispondrá en su sitio web, ya referido en el **acápite III literal D** del presente instrumento, éste se encontrará disponible durante **90 días**, y, los consumidores deberán ingresar determinados datos para efectos de: **(i)** verificar que forma parte del universo de consumidores favorecidos con el acuerdo; **(ii)** identificar el grupo y subgrupo al que pertenece, y; **(iii)** proceder al pago de la compensación e indemnización y costo del reclamo, según corresponda.

En este sentido, se solicitarán los siguientes datos copulativos al consumidor:

- Nombre completo, esto es, nombre de pila y ambos apellidos;
- RUT completo, incluyendo dígito verificador;
- Fecha de Compra: mes, día, año;
- Lugar de compra: local, www.lippioutdoor.com, otros;
- Número de pedido que se encuentra en el correo de confirmación de compra que recibe el consumidor, **o** boleta.
- Correo electrónico utilizado para la compra;
- Dirección informada para el despacho del producto;
- Teléfono

Sin perjuicio de la habilitación del ya referido formulario, los consumidores, también tendrán la opción de poder escribir al correo electrónico reclamos@lippioutdoor.com que será especialmente destinado para estos efectos y, solicitar el envío del link del formulario para su llenado en línea.

Habiéndose dado cumplimiento a lo dispuesto en el **acápite VII** del presente Acuerdo en cuanto a la habilitación del **"formulario"** y, llenado éste por parte de los consumidores que estimen formar parte del universo beneficiario del PVC, **TAB** procederá a revisar las solicitudes y los antecedentes adjuntos al formulario. Una vez finalizado este proceso, TAB deberá enviar una comunicación escrita al correo electrónico⁴ o al número telefónico de contacto que hubiere sido informado por el consumidor al momento de completar el formulario, comunicando si la persona forma o no parte del universo beneficiario del PVC y, en caso afirmativo, adicionará lo dispuesto en el **Nº 1 del acápite V** del presente Acuerdo.

⁴ En todo caso, deberá privilegiar este medio de comunicación.



Lo anterior, quedará sujeto a verificación a través de **Informe final de auditoría externa** descrito en el **acápito VIII** de este instrumento.

5. Publicidad. Adicionalmente a las comunicaciones individuales por correo electrónico, según lo establecido en el **N° 1 de este Acápito**, **TAB** publicará en su sitio web, la Resolución que contiene el texto del Acuerdo arribado en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. Esta publicidad estará habilitada en la web del proveedor en el plazo dispuesto en el **acápito VII** siguiente.

Sin perjuicio de lo anterior, **TAB** se compromete también a publicar, en su sitio web, de manera clara y visible al pie de la página principal, el formulario que los consumidores podrán llenar para ser parte del PVC y, en consecuencia, de la solución arribada en él.

El contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad establecidas en el presente Acuerdo serán enviadas al **SERNAC**, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente y, no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha definido en el mismo. **TAB** se compromete a asegurar, en su sitio web la efectiva visibilidad de la publicación que trata el presente numeral.

6. Plazos. La implementación de las actividades dispuestas en este Acápito, se efectuarán por **TAB** en los plazos indicados en el **acápito VII** siguiente.

VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días hábiles o de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos **31 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En todo caso, si el día en que ha de principiarse y/o terminarse la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

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

1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
1) Medidas de cese de conductas por implementar: acápito II	60 días hábiles	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la



		Resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496.
2) Del proceso de comunicación: N° 1 del acápite V	60 días hábiles	Contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo de 30 días que les otorga a los consumidores el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496.
3) Del proceso de comunicación: N° 2 del acápite V	60 días hábiles	Contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo de 30 días que les otorga a los consumidores el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496.
4) Plazo que dispondrán los consumidores del Grupo 1 para informar a TAB su elección	15 días hábiles	Contados desde el envío del correo electrónico referido en el N° 2 del presente cuadro.
5) Publicidad: N° 5 del Acápite V	10 días hábiles	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496.
6) Habilitación del formulario en el sitio web de LIPPI (TAB): N° 4 del acápite V	10 días hábiles	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496.
7) Mantención del formulario abierto en el sitio web de LIPPI (TAB): N° 4 del acápite V	90 días corridos	Contados desde el día siguiente hábil a la fecha en que se envíe la comunicación referida en el N° 3) del presente cuadro (actividad del N° 2 del acápite V).
8) Revisión de los formularios y del cumplimiento de los requisitos: N° 4 del acápite V.	45 días hábiles	Contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo de 90 días dispuesto para la mantención del formulario en el sitio web de LIPPI (TAB).
9) Comunicación a los consumidores: N° 4 del acápite V.	15 días hábiles	Contados desde el día siguiente al vencimiento



		del plazo referido en el N° 8) del presente cuadro.
10) Emisión de Vale Vista bancario nominativo: letra a), N° 3 del acápite V.	45 días hábiles	Contados desde el día siguiente al vencimiento del plazo referido en el N° 2) del presente cuadro (N° 1 del acápite V) para los Grupos 1 y 2 y, desde el día siguiente al vencimiento del plazo del referido N° 9) del presente cuadro a quienes hayan completado el formulario y cumplan los requisitos descritos en el presente instrumento (N° 4) del acápite V).
11) Envío mediante correo electrónico de un 25% descuento: letra b), N° 3 del acápite V.	60 días hábiles	Contados desde el día siguiente al vencimiento del plazo del referido N° 2 del presente cuadro (N° 1 del acápite V) para los Grupos 1 y 2 y, desde el día siguiente al vencimiento del plazo del referido N° 9 del presente cuadro a quienes hayan completado el formulario y cumplan los requisitos descritos en el presente instrumento (N° 4 del acápite V).
12) Vigencia del 25%	6 meses	Contados desde su envío al correo electrónico del consumidor.
13) Primer Correo electrónico recordatorio del uso del 25% de descuento	Entre los 60 y 75 días corridos	Contados desde el día siguiente al envío del correo electrónico original donde se informó del descuento del referido N° 11) del presente cuadro.
14) Correo electrónico recordatorio del uso del 25% de descuento	Entre los 120 y 135 días corridos	Contados desde el día siguiente al envío del correo electrónico original donde se informó del descuento del referido N° 11) del presente cuadro.
15) Plazo de implementación integral de las actividades del Acuerdo.	2 años	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496



Base de Reclamos

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **TAB**, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el **acápite VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto también podrá realizar el proveedor al **SERNAC**, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación.

2. Actividades y plazos relacionadas con la Verificación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega Informe auditoría externa	3 meses	Desde el vencimiento del plazo de la "implementación integral de las actividades del Acuerdo", salvo lo relativo al remanente.

3. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo, si lo hubiere:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 7 meses	Contado desde que comience la vigencia del período de 2 años que trata el acápite XII
Entrega del Informe Final de Remanente.	1 mes	Contado desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XIII
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	15 días corridos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente o bien, contados desde el plazo que podrá indicar el SERNAC conjuntamente o luego de dicha oportunidad.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario



VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo.

El artículo 54 P, N°5 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

Al respecto:

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**, de conformidad con lo que a continuación se dispone.

Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC** y la empresa auditora, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes.

A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter externo, en adelante, el "**Informe Final de auditoría externa**", en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápito XII** denominado "**Del remanente**", se realizará de conformidad con lo establecido en la **letra A.3.** siguiente.

El **Informe final de auditoría externa** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.



Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.

2. Respecto de las compensaciones y/o indemnizaciones referidas en los **acápites III y V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos de consumidores beneficiados, y aquellos consumidores beneficiados, que fueron determinados conforme el procedimiento descrito en la **letra D del acápito III**. En tal sentido, el Informe deberá incorporar, adicionalmente, la verificación de la siguiente información específica:

- a) Tamaño del universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo.
- b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos, y aquellos que, sean determinados conforme a lo expuesto en la **letra D del acápito III**, en relación con el **acápito V** del presente Acuerdo;
- c) Monto total de las compensaciones pagadas y valorización de los descuentos aplicados según lo establecido en el acuerdo.
- d) Monto de las compensaciones pagadas y valorización de los descuentos utilizados, según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo, y aquellos que sean determinados conforme a lo expuesto en la **letra D del acápito III**, en relación con el **acápito V** del presente Acuerdo.
- e) Universo y monto total pagado por concepto del costo del reclamo, conforme a lo dispuesto en la **letra C del acápito III** del presente Acuerdo. Adicionalmente, el número de consumidores beneficiados del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras compensaciones e indemnizaciones establecidas en el Acuerdo.
- f) Montos no pagados por concepto de compensaciones, valorización de los descuentos caducados y el universo que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo, y aquellos consumidores beneficiados con el Acuerdo, que serán determinados conforme a lo expuesto en la **letra D del acápito III**, en relación con el **acápito V** del presente Acuerdo.
- g) Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función cuyos parámetros corresponderán a los siguientes:

La fórmula a utilizar para obtener el tamaño de muestra deberá ser la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde los parámetros correspondientes serán:

n = *Tamaño de muestra buscado.*

N = *Tamaño de la población.*

Z_{α} = *Estadístico dependiente del intervalo de confianza.*



$$\begin{aligned} e &= \text{Corresponde al error máximo aceptado.} \\ p &= \text{Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).} \\ q &= (1 - p) = \text{Probabilidad de no ocurrencia del evento.} \end{aligned}$$

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z = 1,96$ y $e = 5\%$. Como supuesto conservador, $\square = \square = 50\%$.

3. Respecto del proceso de comunicación, habilitación del **"formulario"**, publicidad, entre otros aspectos referidos en el **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquellos, sus plazos y comunicaciones comprometidas.

4. Las fechas de inicio y término de las actividades comprendidas en los distintos acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.

5. Comprobar la declaración del proveedor, en relación a la determinación del universo de consumidores beneficiarios del presente PVC, conforme lo dispuesto en la **letra A del acápito III** del presente Acuerdo.

6. Comprobar la restitución de los pagos efectuados por los consumidores respecto de compras afectas a **"cancelación unilateral de compras y, consecuentemente, la no entrega de los productos adquiridos"**, como asimismo, de la entrega de los productos de la compra efectuada en los casos compras afectas a **"retardo en la entrega de los productos adquiridos"**.

7. Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado "Del tratamiento de reclamos y de datos personales".

8. Respecto de las compensaciones e indemnizaciones representativas de entrega de una suma de dinero a los consumidores referidas en los **acápites III y V** del presente Acuerdo que **no fueron transferidas** ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V**, todos del presente Acuerdo, lo que sigue:

- a. El monto total correspondiente.
- b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo aquellos consumidores beneficiados con el Acuerdo y determinados conforme a lo expuesto en la **letra D del acápito III**, en relación con el **acápito V** del presente Acuerdo, asimismo, los beneficiarios por concepto de **"costo de reclamo"**.
- c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de informes de carácter **interno**, en adelante, **"Informes parciales de remanente"**, en donde conste el estado y monto de las compensaciones e indemnizaciones representativas de entrega de una suma de dinero que no fueron transferidas ni reclamadas por los



consumidores que dan cuenta los bancos emisores de los vales vista a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación al acápito III** todo, del presente Acuerdo. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe final de auditoría externa de la letra A.1 precedente**, da cuenta de la existencia de montos asociados a compensaciones e indemnizaciones representativas de entrega de una suma de dinero que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores en los términos que disponen los **acápites III y V** del presente Acuerdo, el proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el "**Informe Final de Remanente**", en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XII** presente.

Con tal propósito, el **Informe final de Remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de compensaciones e indemnizaciones referidas en los **acápites III y V** del presente Acuerdo representativas de entrega de una suma de dinero, que no hayan sido transferidas ni reclamadas a los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de compensaciones e indemnizaciones representativas de entrega de una suma de dinero no transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo:
 - a. El monto total correspondiente.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo aquellos consumidores beneficiados con el Acuerdo y determinados conforme a lo expuesto en la **letra D del acápito III**, en relación con el **acápito V** del presente Acuerdo, asimismo, los beneficiarios por concepto de "**costo de reclamo**".
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

B. Acreditación de cumplimiento con relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:

En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al **SERNAC**, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo, el comprobante



que dé cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el **SERNAC** informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que dispone lo siguiente: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo."*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

XI. De las publicaciones del Acuerdo.

El artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496 dispone que: *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del proveedor **TAB**, 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. En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede



ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XII. 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 las compensaciones, indemnizaciones y restituciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades representativas de entrega de una suma de dinero no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **TAB**, tendrá un plazo adicional para remitir al **SERNAC**, el "**Informe final de Remanente**" en los términos dispuestos en los **acápites VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la determinación 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 representativas de entrega de una suma de dinero 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".

Finalmente, el proveedor deberá remitir al **SERNAC** en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente instrumento, el **comprobante** que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

En consideración a las características de la solución que da cuenta el presente Acuerdo, y para efectos aclaratorios, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

1. Las cantidades representativas de entrega de una suma de dinero correspondientes a aquellos consumidores descritos en el **acápito III letras A y B**, y aquellos determinados conforme a lo dispuesto en la **letra D del acápito III**, en relación con el **acápito V** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados por el mismo y;



2. Las cantidades representativas de entrega de una suma de dinero correspondiente al "**costo de reclamo**", descrito en el **acápito III letra C** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores beneficiados.

XIII. De la Reserva de Acciones.

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XV. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo, 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.

XVI. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, remitirá a **TAB**, una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados todos los montos que incluye este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.



Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el **SERNAC**, ha proporcionado previamente a **TAB**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **TAB** adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **TAB** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **LIPPI** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

- 1.** Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **TAB** o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
- 2.** Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
- 3.** Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo

XVII. De las Leyes Complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

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, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. 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 numeral.

XVIII. De la orientación para los Consumidores.

Se deja constancia que el **SERNAC**, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos 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.

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible 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 el proveedor.

RESUELVO:

1. TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **THE ANDES BRANDS S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 407 de fecha 12 de julio de 2024**.

3. TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

5. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

6. TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al



tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

7. TÉNGASE PRESENTE, que, una vez transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8. TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496.

9. TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10. TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

11. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor, **THE ANDES BRANDS S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

cna/cca/ivt

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

