

## EXTRACTO

### RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y THE ANDES BRANDS S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-51-2025 del 1° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia del 13 de marzo de 2025, se aprobó el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 118 del 19 de febrero de 2025** (“Acuerdo”), dictada por el **Servicio Nacional del Consumidor** (“SERNAC”), alcanzado entre este último y The Andes Brands S.A. en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (“PVC”) aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 407 del 12 de julio de 2024; y declara que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y que produce el efecto *erga omnes*. A continuación, se deja constancia de los términos extractados del 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](http://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:** **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.lippiioutdoor.com](http://www.lippiioutdoor.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.lippiioutdoor.com](http://www.lippiioutdoor.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: (**véase primera tabla contenida en letra B del acápite III**). La suma total de compensaciones que **TAB** pagará por este concepto ascenderá 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 **Acápite V, N° 3, letra b del presente instrumento**, efectuadas en la página web del proveedor [www.lippiioutdoor.com](http://www.lippiioutdoor.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: (**véase segunda tabla contenida en letra B del acápite III**). La suma total de compensaciones que **TAB** pagará por este concepto ascenderá 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, ascenderá, 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 pago (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). 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** (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).

**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 **1º 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](http://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. 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](http://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: 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 **acápite 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 **acápite 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](http://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 nominativo** (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 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](http://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).** - 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](http://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](mailto: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 electrónico (En todo caso, deberá privilegiar este medio de comunicación) 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. Lo anterior, quedará sujeto a verificación a través de **Informe final de auditoría externa** descrito en el **acápite VIII** de este instrumento. **5. Publicidad.** Adicionalmente a las comunicaciones individuales por correo electrónico, según lo establecido en el **Nº 1 de este Acápite**, **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 **acápite 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 Acápite, se efectuarán por **TAB** en los plazos indicados en el **acápite 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 4º de la Ley Nº19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar 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:** (véase tabla contenida en el numeral 1º del acápite VII). **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:** (véase tabla contenida en el numeral 2º del acápite VII). **3. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo, si lo hubiere:** (véase tabla contenida en el numeral 3º del acápite VII). **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**, de conformidad con lo que a continuación se dispone. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite 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** (cuyo contenido se especifica en el literal A.1. del acápite VIII del Acuerdo); **A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápite VIII del Acuerdo); **A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápite VIII del Acuerdo); **B. Acreditación de cumplimiento con relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley Nº 19.496:** (cuyo contenido se especifica en el literal B del acápite VIII del Acuerdo). Para todos los efectos, **téngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** Para mayor información, visite el siguiente enlace web: [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl). Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4º del artículo 54 Q de la Ley Nº 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. La Secretaria.



036192224675

