

EXTRACTO

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

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-93-2025 del 19° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 23 de mayo de 2025, se tiene por aprobado el acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** (“SERNAC”) y **Pacífico Cable SpA** en el Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores (“PVC”) aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 639 del 17 de octubre de 2024, **contenido en la Resolución Exenta N° 232 de fecha 10 de abril de 2025 del SERNAC**, por haber cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.96; el que producirá efecto *erga omnes* una vez ejecutoriada la presente resolución, en los términos del inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. A continuación, los términos extractados del acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.** El presente Acuerdo ("Acuerdo") beneficiará a un universo total de **268.994** consumidores de **PACIFICO CABLE SPA.**, (en adelante e indistintamente **“MUNDO”** o **“el proveedor”**) que se habrían visto afectados por interrupciones justificadas y/o injustificadas del servicio de televisión de pago ocurridas durante el año 2023 y/o el primer semestre de 2024. Adicionalmente, el presente Acuerdo beneficiará a los consumidores de **MUNDO**, con las medidas de cese de conducta que se describen en el **acápite II** del presente Acuerdo. 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, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan: **II. Del Cese de la conducta.** Para los efectos señalados en este acápite, se hace presente que, de acuerdo con lo declarado por **MUNDO**, el servicio de televisión de pago que fue afectado por interrupciones justificadas e injustificadas y que motivaron el inicio del PVC, ya se encuentra restablecido respecto de todos los consumidores comprendidos en el presente Acuerdo. Además, agrega que desde el mes de junio de 2024, aplica y aplicará en lo sucesivo, respecto de las interrupciones del servicio de televisión de pago, los descuentos y reembolsos correspondientes, y las indemnizaciones de forma directa y automática a los consumidores que se vean afectados, en conformidad a lo previsto en los artículos 25 inciso tercero y 25 A de la Ley N°19.496, todo lo cual será debidamente acreditado a través de la revisión de la empresa auditora externa y en conformidad a los términos establecidos en el **acápite VIII del presente Acuerdo.** Además, **MUNDO** declara que implementará las siguientes medidas: **1.** Con el objeto de otorgar información clara, expedita y oportuna a los consumidores respecto a las interrupciones de servicios, tanto justificadas e injustificadas, en las respectivas boletas de cobro, implementará ciertos ajustes en las mismas, en dos etapas: **1.1** La primera de ellas, mediante la modificación de la glosa, explicitando la interrupción y el valor del descuento, lo cual se habría materializado en las boletas emitidas desde febrero de 2025. **1.2** La segunda consiste en proporcionar información detallada de las interrupciones en el estado de cuenta, tanto justificadas e injustificadas, el tiempo de duración, el monto correspondiente de descuento, incorporando la forma de cálculo de las restituciones e indemnizaciones, lo que será implementado en el plazo señalado en el **acápite VII.** Asimismo, se deja constancia que las actividades previamente descritas 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. De las compensaciones y restituciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.** **A. Determinación de los beneficiarios y compensaciones del presente Acuerdo.** **1. De los consumidores beneficiados del Acuerdo:** El presente Acuerdo beneficiará a todos aquellos consumidores de **MUNDO** que se habrían visto afectados por interrupciones justificadas y/o injustificadas del servicio de televisión de pago ocurridas durante el año 2023 y/o el primer semestre de 2024. **2. Monto de las restituciones para los consumidores beneficiarios:** Los consumidores beneficiarios señalados en el numeral anterior, recibirán restituciones y/o indemnizaciones conforme mandata la ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, en razón de ser una interrupción del servicio de televisión de pago, justificado o no, siendo el universo y montos asociados, lo que se expresan a continuación: **(véase tabla contenida en el numeral 2 de la letra A del acápite III).** Así las cosas, el presente Acuerdo beneficia a un total de **256.802 (doscientos cincuenta y seis mil ochocientos dos)**

consumidores afectados por interrupciones durante el **2023** con un monto devoluciones de **\$249.504.532 (doscientos cuarenta y nueve mil quinientos cuatro mil quinientos treinta y dos)** y **33.589 (treinta y tres mil quinientos ochenta y nueve)** consumidores afectados por interrupciones durante el **primer semestre del 2024** con un monto de devoluciones que asciende a **\$21.821.767**. Además, el Acuerdo beneficia a un total de **194.392 (ciento noventa y cuatro mil trescientos noventa y dos)** consumidores afectados por interrupciones injustificadas durante el **2023** con un monto de indemnizaciones de **\$794.991.380 (setecientos noventa y cuatro millones novecientos noventa y un mil trescientos ochenta pesos)** y a **13.740 (trece mil setecientos cuarenta)** consumidores afectados por interrupciones durante el **primer semestre del 2024** con un monto de indemnizaciones que asciende a **\$20.751.508 (veinte millones setecientos cincuenta y un mil quinientos ocho pesos)**. Sin perjuicio de lo anterior, se deja constancia que, a la fecha del presente Acuerdo, **MUNDO declara que ha realizado la totalidad de las devoluciones en conformidad al inciso tercero del artículo 25 de la ley N° 19.496, y la totalidad de las indemnizaciones para el año 2023, además de las devoluciones correspondientes al primer semestre del 2024,** quedando pendiente la suma de **\$20.751.508 (veinte millones setecientos cincuenta y un mil quinientos ocho)** por concepto de indemnizaciones, respecto a consumidores del **primer semestre del 2024**, montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápites V letra C. y VII**, respectivamente, ambos 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 **acápito VIII** del presente Acuerdo.

B. Costo del reclamo. MUNDO 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 25 de marzo de 2025. Se deja constancia que las compensaciones descritas en el presente **acápito** son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se abonarán o pagarán, según corresponda, conjuntamente, si fueren procedentes. En caso de 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. Los montos a pagar por este concepto varían de acuerdo con la vía de ingreso del reclamo. A saber: - 0,015 UTM para reclamos realizados por canal Web. - 0,021 UTM para reclamos realizados por Call Center. - 0,17 UTM para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. Así las cosas, el presente Acuerdo beneficiará por este concepto, a un total de **788** consumidores que **reclamaron** ante **SERNAC**. Por este concepto, se considera un monto de compensaciones total ascendente a la suma de **\$1.569.057 (un millón quinientos sesenta y nueve mil cincuenta y siete pesos)**, montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápites V letra C. y VII**, respectivamente, ambos del presente instrumento. Se deja constancia, que el universo y monto indicado en el presente **acápito**, será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápito VIII** del presente Acuerdo. * En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de **268.994 (doscientos sesenta y ocho mil novecientos noventa y cuatro)** consumidores, y considera un monto total en pesos de **\$271.326.299** por concepto de devoluciones en base al artículo 25 inciso tercero de la Ley 19.496 y de **\$815.742.888 (ochocientos quince millones setecientos cuarenta y dos mil ochocientos ochenta y ocho)** por concepto de indemnizaciones, además de **\$1.569.057 (un millón quinientos sesenta y nueve mil cincuenta y siete pesos)** por concepto de costo del reclamo. Se hace presente que todos los montos relativos a reembolsos e indemnizaciones, así como el universo (cantidad) de consumidores mencionados en el presente instrumento para cada grupo mencionado, son referenciales según lo informado por **MUNDO** 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 **acápito VIII** de este instrumento.

IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos. Es posible sostener, fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, los preceptos jurídicos aplicables a la materia, y las condiciones particulares del presente PVC, se han estimado proporcionales y adecuadas las medidas de cese de conducta descritas en el **acápito II** anterior, así como los montos de las restituciones y compensaciones en favor de los consumidores, expresados en el **acápito III** de esta resolución,

las cuales, por su parte, consideran diversos tramos de tiempo dependiendo en que se vio interrumpido el servicio contratado por el consumidor. Asimismo, los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos 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 y restitutorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las compensaciones y restituciones. 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 de este PVC, 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 **MUNDO** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. 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 única y exclusivamente 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, y/o compensaciones a los consumidores beneficiados.

A.- Del proceso de información a los beneficiarios del Acuerdo. En el marco del proceso de contactabilidad, **MUNDO** se compromete a las siguientes actividades: **Comunicación general.** **MUNDO** informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, el contenido, detalles y alcance de la solución convenida, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en: **a)** la página web de **MUNDO**: www.tumundo.cl y; **b)** redes sociales de **MUNDO** (<https://www.facebook.com/TuMundo.cl/>, <https://www.instagram.com/tumundo.cl/#>).

MUNDO se compromete a asegurar, la efectiva visibilidad de las publicaciones que trata el presente numeral. Dichas comunicaciones generales y sus respectivos formatos serán acordadas en conjunto con el **SERNAC**, en forma previa a su difusión.

1. Comunicación a los beneficiarios del Acuerdo. **MUNDO** informará a todos aquellos consumidores determinados en el **acápito III** del presente instrumento y que a la fecha no han sido objeto de los descuentos y/o indemnizaciones, de los términos del Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios de la indemnización por costo reclamo **SERNAC**, explicando las medidas adoptadas, los montos de dinero, costo de reclamo si correspondiere, así como los mecanismos de pago y el plazo dispuesto para su implementación, por medio de correo electrónico con seguimiento, al email registrado en la base de datos del proveedor. Tratándose de consumidores que ya no sean clientes de **MUNDO**, además, esta comunicación, incorporará la solicitud de datos bancarios de aquellos para realizar las transferencias respectivas, y el plazo que detenta el consumidor para remitirlos. El despacho de la referida comunicación se realizará en el **plazo** señalado en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

2. Referencia en la boleta de cobro respectiva. La señalada referencia se realizará respecto a los consumidores que procediere, explicitando que los descuentos aplicados son en virtud del presente Acuerdo.

3. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas. Esta comunicación se enviará por medio de carta informativa, vía correo privado, con seguimiento, a los domicilios y/o correos electrónicos, dirigida a la dirección postal o email registrada de los consumidores definidos en el **acápito III** del presente instrumento y que, siendo beneficiarios, no fue posible realizarles una transferencia conforme a alguno de los mecanismos señalados en la **letra C.-** del presente **acápito**, para efectos de que estos puedan conocer la fecha y banco en el cual estará disponible el citado instrumento bancario.

B. De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo. Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en la **letra A** precedente serán enviadas al **SERNAC**, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. Las comunicaciones 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.

C. Mecanismos de pago: Los descuentos legales y el pago de las compensaciones tratadas en el **acápito III** del presente instrumento, se efectuará a los consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, mediante abono automático y directo en la respectiva boleta más próxima a la fecha en que **MUNDO** comunicará a los consumidores de los descuentos correspondientes, y que se especifica en el **numeral 2 del presente acápito**. En aquellos casos en que algunos de los consumidores beneficiados por el presente acuerdo ya no tengan calidad de cliente de **MUNDO** al momento de efectuarse la correspondiente compensación en su boleta de consumo, se procederá a transferir o depositar el monto correspondiente a la cuenta bancaria que señale el consumidor, o a su cuenta Rut de BancoEstado, en caso de detentarla momento de realizarse los correspondientes depósitos. El plazo para la realización de estas gestiones se hará conforme a lo señalado en el **acápito VII** de este instrumento y, la verificación de las mismas, serán contenidas en el informe de auditoría externa que tratan los acápitos VII y VIII de este instrumento. Para todos los demás casos en que no sea posible el abono en los estados de cuenta del consumidor, ni transferencias a cuentas bancarias, el proveedor procederá a emitir un **vale vista** a su nombre, todo lo cual les será debidamente informado a través de correo electrónico como se señala en letra **A.4 de este acápito**. 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. Consecuencialmente, aplicará lo dispuesto en la ley relativo a las acreencias bancarias, estableciéndose, así, el destino final de esos fondos. **V. Cómputo de los plazos del Acuerdo.**

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos o de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos **30 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 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 1 del acápito VII). **2. Base de reclamos.** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **MUNDO** la base de reclamos SERNAC final, para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados, desde el hito descrito en el **acápito VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que, a su respecto, también podrá realizar el proveedor al **SERNAC**. **3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 1 del acápito VII)** **4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 4 del acápito VII).**

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo. **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. Informes parciales de estado de avance de la implementación del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el literal A.1. del acápito VIII del Acuerdo); **A.2. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápito VIII del Acuerdo); **A.3. Informes parciales de remanente del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápito VIII del Acuerdo); **A.4. Informe final de Remanente del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.4. del acápito 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 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 de 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. **Para todos los efectos legales, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** Para mayor información de éste, visite el siguiente enlace web: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-82994.html>. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. La Secretaria.



