

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL
TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL
PROVEEDOR KARSHARING SpA,
APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA
N° 746/202.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L 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, 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 abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, 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, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos



Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**".

3. Que, con fecha **17 de octubre de 2025**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, dictó la **Resolución Exenta N° 746** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **KARSHARING SpA**, en adelante e indistintamente, "**AWTO**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

4. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **AWTO**, manifestó oportunamente su voluntad de participar en el **PVC** individualizado precedentemente.

5. Que, con fecha **12 de noviembre de 2025**, el **SERNAC** y **AWTO**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496.

6. Que, mediante **Resolución Exenta N° 59 del 23 de enero de 2026** 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.

7. Que, para efectos de los términos del Acuerdo, en adelante e indistintamente "**el Acuerdo**", contenido en el **resuelvo N° 1** del presente acto administrativo, se tuvo en especial consideración lo consensuado con el proveedor en conformidad a las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

8. 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, **AWTO** aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste, y la solución ofrecida por aquel. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

9. Que, considerando lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496,

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en la presente resolución, se ha alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y **AWTO**, el que se transcribe a continuación:



ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo.

El presente Acuerdo, en adelante e indistintamente, "**el Acuerdo**", beneficiará al universo total de **personas consumidoras**, en adelante e indistintamente, "**beneficiados**", "**personas consumidoras**" o "**consumidores**", cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de **KARSHARING SpA**, en adelante e indistintamente, "**el proveedor**" o "**AWTO**", por concepto de awtocoins¹, garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos.

A la fecha del presente instrumento, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero por los conceptos recién indicados se encuentra pendiente, corresponde a **748**.

Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos del proveedor, **AWTO**, relacionados con las medidas de cese de conducta las que, se describen en el **acápite II** siguiente.

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 del que da cuenta la presente resolución, son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

El artículo 54 P, N° 1, de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, entre otros aspectos, al menos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*".

Al respecto:

Para los efectos señalados de este acápite, y considerando los hechos que motivaron el PVC en referencia, particularmente en lo referido a " (...) *la falta de devolución de dinero a los consumidores correspondiente a lo pagado por éstos últimos, en virtud del "Contrato de afiliación y arrendamiento de cosa mueble Karsharing Spa y Afiliado" y, el cese de operaciones del referido proveedor*²", **AWTO** se compromete a las siguientes medidas. A saber:

1. La verificación del cumplimiento de todas y cada una de las medidas comprometidas en este Acuerdo en materia de información, canales habilitados y procesos operativos para concluir efectivamente con las gestiones de devolución dinero de los conceptos indicados en el **acápite I** precedente, respecto del universo de consumidores beneficiados.
2. La verificación de un grupo de **103** consumidores cuya restitución de dineros habría ocurrido con anterioridad al cierre de operación de **AWTO** como así también, aquellas que pudieron haber ocurrido durante la tramitación del **PVC**.

¹ El concepto de awtocoins utilizado en el presente instrumento es equivalente al concepto autocredits.

² Considerando N° 8° de la Resolución Exenta N° 746 de fecha 17 de octubre de 2025 en virtud de la cual, se dispuso el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.



Las actividades descritas y comprometidas 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 implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia como así también, los relativos a aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite.

III. De las devoluciones y compensaciones respectivas para los consumidores afectados.

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 consumidores beneficiados del Acuerdo.

El presente beneficiará al universo total de **personas consumidoras**, cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de **KARSHARING SpA**, por concepto de awtocoins, garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos.

A la fecha del presente instrumento, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero por los conceptos recién indicados se encuentra pendiente, corresponde a **748**.

B. Montos de las devoluciones y compensaciones para los consumidores beneficiados del Acuerdo.

En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera por concepto de devolución, la restitución total del dinero que se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de **AWTO**, con intereses y reajustes, correspondiente al valor pagado por el/la consumidora por concepto de awtocoins, garantías, packs, combustible, estacionamientos y cobros erróneos. En todos los casos, la referida restitución garantizará un monto mínimo de \$1.000 (mil pesos) por lo que, toda persona consumidora cuyo monto pendiente de restitución por los conceptos ya señalados, con los intereses y reajustes que trata el presente instrumento, fuere inferior a \$1.000 (mil pesos), recibirá a todo evento el monto total y único de los referidos \$1.000 (mil pesos).

Así las cosas, a la fecha del presente instrumento, por los conceptos precedentemente indicados, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero se encuentra pendiente de pago, corresponde a un número total de **748**, y considera un monto total reparatorio de **\$12.985.253** pesos (Doce millones novecientos ochenta y cinco mil doscientos cincuenta y tres), suma que considera los intereses y reajustes calculados en conformidad a lo establecido en el artículo 27³ de la Ley N° 19.496.

El pago del referido monto de devolución será debidamente acreditado a través del Informe final de auditoría externa que será puesto a disposición de SERNAC en conformidad al **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo.

³ Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva.



C. Costo del reclamo.

AWTO, compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **31 de marzo de 2025 y, el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor⁴** - trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496⁵ - y, que se encuentre dentro de los beneficiados que describen en la **letra A** de este acápite.

Se deja constancia que los montos que se pagarán conforme a lo descrito en la **letra B**, son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo descrita en esta **letra C**, ambas del presente acápite, y se pagarán conjuntamente, si fueren procedentes.

El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo, dependerá del canal por medio del cual aquel se realizó ante el **SERNAC**, y su valor se determinará de conformidad a la Unidad Tributaria Mensual, en adelante también "**UTM**". En tal sentido, lo que sigue:

- **0,19 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.
- **0,02 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,017 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.

Para los efectos del cálculo de la UTM se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

Así las cosas, por este concepto, el presente Acuerdo beneficiará a un total de **109 (ciento nueve)** consumidores que reclamaron ante **SERNAC** y considera un monto de compensaciones ascendente a la suma de **\$142.035 pesos⁶ (ciento cuarenta y dos mil treinta y cinco 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 este acápite, será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo.

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de **855** consumidores, y considera un monto en pesos de **\$13.127.288 (trece millones ciento veintisiete mil doscientos ochenta y ocho pesos)** considerando dentro de aquel, el monto a pagar por costo de reclamo SERNAC.

Se hace presente que todos los montos relativos a devoluciones y compensaciones, así como el universo de consumidores mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por **AWTO** durante el desarrollo del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales de devoluciones y compensaciones de consumidores beneficiados con el

⁴ El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al **día 29 de enero de 2026**.

⁵ En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará sólo por un reclamo, considerando para tales efectos, el canal correspondiente al monto más alto.

⁶ Monto considera el valor de la UTM del mes de **febrero de 2025**.



presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en los **acápites VII y VIII** de este instrumento.

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

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo 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*".

Al respecto:

En atención a los antecedentes que motivaron el PVC de referencia —y, en particular, a su finalidad—, se estima que: (i) las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II**; (ii) el monto de la restitución, que comprende, por una parte, la devolución de las sumas pagadas por conceptos y/o servicios no prestados y/o no utilizados con su reajustabilidad e intereses conforme al artículo 27 de la Ley N° 19.496 y por otra, un monto en dinero mínimo, lo anterior, adicional a la compensación por el costo del reclamo, todo lo cual esta sede administrativa ha considerado procedente en favor de las personas consumidoras; y (iii) el mecanismo previsto para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades contempladas en el Acuerdo, resultan proporcionales y adecuados para el logro de los objetivos que éste persigue.

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, la determinación de los montos que se pagarán, dispuestos particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconocen e integran elementos objetivos, como así también, aquello que está considerado para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se pagarán tales montos.

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 **AWTO** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente⁷, cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la tramitación del PVC, formularon los consumidores potencialmente afectados.

⁷ La consulta pública fue realizada entre los días **30 de enero y 5 de febrero, ambos del 2026**.



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 efectuarán las devoluciones y compensaciones a los consumidores beneficiados del Acuerdo.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo 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:

A. Del proceso de información respecto de los beneficiados del Acuerdo:

AWTO, implementará un proceso de información que estará dirigido a los consumidores definidos en conformidad a lo señalado en los **acápites I y III** del presente instrumento.

En el marco del referido proceso de información **AWTO**, compromete las siguientes actividades:

1. Comunicación general. **AWTO**, informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en la página web **www.awto.cl**.

AWTO, se compromete a asegurar la efectiva visibilidad de las publicaciones que trata el presente numeral.

AWTO, informará también, respecto de la existencia del Acuerdo PVC en **redes sociales (Linkedin)**.

2. Comunicación por correo electrónico. **AWTO**, en aquellos casos en que tenga registrado en sus sistemas una dirección email y/o correos electrónicos de los consumidores beneficiados por el Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada uno de aquellos, un correo electrónico informativo, explicando el contenido y alcance de la solución, la existencia de un formulario para ingreso de datos bancarios, los procedimientos y plazos dispuestos para su implementación. Dicho correo electrónico será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad.

3. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas. **AWTO**, en aquellos casos en que no haya podido materializar el pago de las devoluciones y/o compensaciones descritas en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento, conforme al mecanismo descrito en **la letra C** siguiente de este acápite, enviará una nueva comunicación a los consumidores beneficiados del Acuerdo que estuvieren en dicha situación, con la finalidad de informarles la emisión de un vale vista nominativo en favor del respectivo consumidor, la



fecha y el nombre de la institución bancaria en donde se encontrará disponible para su cobro. Dicha comunicación será por correo electrónico, mensajería de texto o carta certificada a la dirección del consumidor que **AWTO**, tenga registrada en sus bases de datos. En todo caso, se privilegiará el correo electrónico el que, deberá ser despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad.

B. De las comunicaciones y publicidad del Acuerdo PVC.

Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en la **letra A de este acápite**, 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.

La implementación y pago de las devoluciones y compensaciones comprometidas en el **acápite III** del presente instrumento, se realizará en conformidad al siguiente proceso:

1. **AWTO**, habilitará un formulario en el sitio web www.awto.cl para que los consumidores, puedan reingresar sus datos bancarios para luego, proceder a la restitución del monto en dinero pendiente de devolución más, los intereses y reajustes respectivos y el correspondiente al costo del reclamo.

La habilitación de la página web del formulario, y del plazo en que se encontrarán ambos habilitados, será informado por **AWTO** a los beneficiados del Acuerdo en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente instrumento.

2. Si la persona consumidora no ingresa sus datos en el plazo en que el formulario señalado se encontrará publicado, **AWTO** procederá a abonar los montos que correspondieren, en la cuenta bancaria corriente o cuenta vista que **AWTO** tuviere en sus registros.
3. Ahora bien, si la cuenta de abono no se encuentra activa o disponible, **AWTO**, procederá a realizar la devolución y/o el pago de la compensación correspondiente, a través de vales vistas, los que estarán disponibles en una institución bancaria para el retiro del beneficiado. Lo anterior, será informado por **AWTO** en el plazo establecido en el **acápite VII** del presente instrumento.

En lo relativo al vale vista, se estará a lo dispuesto en las normas de las acreencias bancarias establecidas en el artículo 156 de la Ley General de Bancos y en la Recopilación actualizada de normas de la Comisión para el Mercado Financiero "RAN" Capítulo 2-06 "Vales a la vista" y Capítulo 2-13 "Caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros".

De esta manera, los vales vista deberán estar disponibles para retiro o cobro de los consumidores, en un banco de la plaza, por el plazo legal⁸.

⁸ CAPÍTULO 2-13 CADUCIDAD DE DEPÓSITOS O DE CUALQUIERA OTRA ACREENCIA EN FAVOR DE TERCEROS "4. Plazo de caducidad. Las acreencias a favor de terceros, cualquiera que sea su monto, caducarán cuando hayan transcurrido tres años contados desde el día 31 del mes de enero en que corresponda formar la lista de que trata el primer párrafo del N° 3 precedente. Cumplido este plazo, se extinguen a su respecto todos los derechos de los titulares sobre esos importes. Por lo tanto, las





Transcurrido dicho plazo, regirán al efecto las normas de las acreencias respecto del destino final de esos fondos.

Los mecanismos de pagos descritos en este acápite no suponen costos ni cargos adicionales para los beneficiados de este Acuerdo.

El plazo para la realización de las actividades contenidas en este acápite, y la verificación de aquellas, se realizará conforme a lo establecido en los **acápites VII y VIII** de este instrumento.

VI. 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 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 administrativo 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 PVC	Plazo máximo para ejecutar la actividad	Desde cuándo se computa
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo	30 días	Transcurridos y contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el acápite II .	30 días	Desde la fecha del comienzo de implementación del Acuerdo.
Comunicación general descrita en el acápite V letra A N° 1 .	60 días	
Comunicación por correo electrónico descrita en el acápite V letra A N° 2 .	60 días	
Comunicación por correo electrónico descrita en el acápite V letra A N° 3 , de proceder.	60 días	

mencionadas acreencias deben permanecer inmovilizadas durante un período total de cinco años para que caduquen los derechos de sus titulares.”.





Actividad de Implementación del Acuerdo PVC	Plazo máximo para ejecutar la actividad	Desde cuándo se computa
Habilitación Formulario en sitio web www.awto.cl	60 días	
Periodo de tiempo en que estará publicado el Formulario en el sitio web www.awto.cl	45 días	Desde la habilitación del formulario en el sitio web www.awto.cl
Abono de los montos establecidos en las letras B y C del acápite III , conforme a lo establecido en el acápite V letra C .	10 días	Vencido el periodo de tiempo de publicación del Formulario
Emisión de vale vista bancario	15 días	Vencido el plazo de abono de los montos establecidos en las letras B y C del acápite III , conforme a lo establecido en el acápite V letra C
Plazo de implementación de las actividades descritas en el Nº 1 del presente acápite VII .	5 meses	Desde la fecha del comienzo de implementación del Acuerdo.

2. Base de reclamos.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, desde el hito descrito en el **acápite VI** precedente, remitirá a **AWTO**, la base de reclamos para los efectos de que dicho proveedor, proceda a aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo en favor de los consumidores beneficiados por aquélla. 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.

3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de verificación de cumplimiento del Acuerdo PVC	Plazo máximo para ejecutar la actividad	Desde cuándo se computa
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	3 meses	Del vencimiento del plazo de implementación de las actividades descritas en el Nº 1 del presente acápite VII .

4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:



Actividad del remanente	Plazo máximo para ejecutar la actividad	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 3 meses (2 informes mínimo)	Desde que comience la vigencia del período de dos años que trata el acápite XII .
Entrega del Informe Final de Remanente.	2 meses	Desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XII .
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	30 días	Desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe final de remanente o bien, contados desde la fecha 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	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 e informes parciales relacionados con el Acuerdo:

El informe de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo **(A.1.)** y el informe final del remanente del Acuerdo **(A.3.)** 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.

Por su parte, los informes parciales del remanente del Acuerdo **(A.2.)** serán elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone.

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



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

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 **acápite 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 **acápite II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de ellas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de los montos que se pagarán referidos en las **letras B y C del acápite III** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los consumidores beneficiados por el mismo. 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, identificando el número de consumidores que tienen derecho a devolución de dinero como así también, el número de consumidores que tienen derecho al pago de costo de reclamo SERNAC.
 - b) Monto total de las devoluciones según lo establecido en el Acuerdo.
 - c) Monto total pagado de las devoluciones según lo establecido en el Acuerdo.
 - d) Monto total de las compensaciones por concepto de costo de reclamo según lo establecido en el Acuerdo.
 - e) Monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo.
 - f) Montos no pagados por concepto de devoluciones y compensaciones por costo de reclamo y el universo de consumidores que representa.
 - g) Verificar el correcto cálculo del interés y reajuste pagado a los consumidores según lo establecido en el Acuerdo.



- h)** 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 y cuyos parámetros corresponderán a los siguientes:

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

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

Donde los parámetros correspondientes serán:

n = *Tamaño de muestra buscado.*

N = *Tamaño de la población.*

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

e = *Corresponde al error máximo aceptado.*

p = *Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).*

$q = (1 - p)$ = *Probabilidad de no - ocurrencia del evento.*

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z_{\alpha}=1,96$ y un error máximo aceptado $e = 5\%$. Como supuesto conservador, $p = q = 50\%$

- 3.** Respecto del proceso de contactabilidad referido en el **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
- 4.** Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los acápites del presente Acuerdo, y adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
- 5.** Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y datos personales**".
- 6.** Respecto de los montos referidos en las **letras B y C** del **acápito III que no fueron transferidos** a 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)** Monto total correspondiente.
 - b)** Universo de consumidores que representa el dato de la **letra a)** precedente, incluyendo a los beneficiados por concepto de "costo de reclamo".
 - c)** Monto total y universo de consumidores beneficiados del Acuerdo que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

A.2. Informes parciales del 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 de los montos referidos en las **letras B y C del acápito III** que no hayan sido



transferidos por el proveedor ni reclamados por los consumidores desde la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación con el 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 del remanente del Acuerdo.

En la medida que el **informe final de auditoría externa de la letra A.1 precedente**, dé cuenta de la existencia de montos asociados a devoluciones y compensaciones que no fueron transferidas a 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 devoluciones y compensaciones referidas en los **acápites III y V** precedente que no hayan sido transferidas ni reclamadas por 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 devoluciones y compensaciones 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, incluyendo a los beneficiados 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.

Se hace presente que, para la determinación del remanente se considerará el monto mínimo de \$1.000 (mil pesos) para los casos en que proceda, conforme a lo definido en el **acápito III literal B** precedente.

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

En relación con lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al **SERNAC**, en el plazo dispuesto en el **acápito VII N°4.** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

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



X. Del efecto erga omnes del Acuerdo.

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.

XI. De las publicaciones del Acuerdo

Dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente, que dé cuenta que la resolución judicial que se pronuncia del Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **AWTO**, 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. Lo anterior para dar cumplimiento al artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496. 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 1º de la Ley N° 19.496.

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 descritas en el **acápite V** respecto de los montos referidos en el **acápite III ambos del presente Acuerdo**, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades 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, el proveedor 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 formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N° 19.496, que dispone:

"Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis".



En 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 sumas representativas de dinero correspondientes a lo descrito en la **letra B del acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los beneficiados de aquellas⁹ y,
2. Las sumas representativas de dinero correspondiente al “**costo de reclamo**”, descrito en la **letra C del acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los beneficiados de esta compensación.

Se hace presente que, para la determinación del remanente se considerará el monto mínimo de \$1.000 (mil pesos) para los casos en que proceda, conforme a lo definido en el **acápite III literal B** precedente.

En efecto, los números y cantidades definitivas en relación con el remanente serán determinados y verificados conforme a los **acápites VII y VIII** de este instrumento.

XIII. De la reserva de acciones individuales.

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 beneficiados por aquel, 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 se 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.

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.

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

XV. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del **SERNAC**, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.

⁹ Se hace presente que, para la determinación del remanente que trata este numeral se considerará el monto mínimo de \$1.000 (mil pesos) para los casos en que proceda, conforme a lo definido en el **acápite III literal B** precedente.



XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC** remitirá a **AWTO**, 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, el monto correspondiente al concepto de **"costo del reclamo"**.

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 **KARSHARING SpA**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **AWTO**, 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, **AWTO** deberá proceder a la eliminación de la referida base 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, **AWTO**, 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 **AWTO**, 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, en conformidad a la normativa vigente al tiempo de ejecutar esta actividad.

La citada declaración, deberá ser anexada en el **informe de auditoría externa** indicado en el **acápito VII y VIII** del presente Acuerdo.

XVII. Las leyes complementarias. Ley N° 19.496, 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 o bien, porque lo fundamentan y/o justifican o se encuentran íntimamente relacionada/s con la identificación y expresión del universo y/o con los montos y cifras del mismo o bien, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Asimismo, aquella información o antecedentes agregados al PVC que ha servido de base para los efectos del artículo 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496 o para su implementación. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este acápite.

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.

Por último, 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.

XIX. De las personas consumidoras beneficiadas.

AWTO, dispondrá a SERNAC la base de datos consolidada de aquellos consumidores que, en razón del PVC en referencia, resulten beneficiados por el Acuerdo contenido en la presente Resolución, **en un plazo de 10 días desde el inicio de la implementación, conforme a lo dispuesto en los acápites VI y VII del presente instrumento.**

Los datos que deberá incluir dicha base son:

- a) Rut del consumidor
- b) Número telefónico del consumidor
- c) Monto a percibir por costo del reclamo.
- d) Monto a percibir por restitución y/o devolución.
- e) Plazo máximo de pago de las devoluciones y compensaciones por concepto de costo del reclamo.
- f) Mecanismos de pago.



2. DECLÁRESE, el TÉRMINO FAVORABLE del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 746 del 17 de octubre de 2025.**

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 aprueba el 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 aprueba el 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.

8. TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores a los que se refiere el presente Acuerdo, que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en él, 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.

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

10. TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

11. 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.

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





13. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor **AWTO**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

IVONNE VALDIVIESO TERÁN
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

ivt/cna/cca

Distribución: (notificación por correo electrónico)

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

