

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR WESTERN UNION CHILE SPA., Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO INICIADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 778/2025.

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, conforme con lo dispuesto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**"), tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso 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**, del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, el "**SERNAC**"), la cual fue publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término de los Procedimientos Voluntarios Colectivos en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de SERNAC, 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.

3. Que, con fecha **30 de octubre de 2025**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, dictó la **Resolución Exenta N° 778**, que



dispuso el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **Western Union Chile SpA.** (en adelante e indistintamente, "**Western Union**" 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, con fecha **19 de noviembre de 2025**, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **Western Union** manifestó oportunamente su voluntad de participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado precedentemente.

5. Que, con fecha **27 de noviembre de 2025**, el **SERNAC** y **Western Union**, 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° 120 del 10 de febrero de 2026**, de este origen, se prorrogó a solicitud del proveedor, y en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, por tres meses.

7. Que, por **Resolución Exenta N°338 del 6 de mayo de 2026**, de esta Subdirección, se decretó una medida provisional en relación al cómputo del plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, de acuerdo con la cual, de forma excepcional, no se consideró para el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N°19.496, el espacio de tiempo que transcurrió desde la fecha de la citada resolución y el 4 de junio de 2026, ambos inclusive.

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, **Western Union** aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste, y la solución ofrecida por aquel.

9. Que, en ese orden de cosas, consta que el presente Procedimiento Voluntario Colectivo ha sustanciado conforme a derecho.

10. Que, para efectos de los términos del acuerdo contenido en el **resuelvo N°1** del presente acto administrativo en (adelante e indistintamente, el "**Acuerdo**"), 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.

11. Que, por tales razones y considerando lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N°19.496,

RESUELVO:

1°. **TÉNGASE PRESENTE**, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y **Western Union Chile SpA.** en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado en la presente resolución, y cuyo texto a continuación se transcribe:

ACUERDO



I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo

El presente Acuerdo (en adelante también, "**Acuerdo**"), beneficiará a las personas consumidoras que, con ocasión de las operaciones de envío de remesas de dinero que resultaron fallidas (en adelante, "**remesas fallidas**")¹, realizadas a través de **Western Union Chile SpA** (en adelante e indistintamente, "**Western Union**" o "**proveedor**"), eventualmente pudieron haber sido afectados por alguna de las siguientes circunstancias: **a)** no haberles reembolsado los fondos correspondientes a la remesa fallida y las comisiones del servicio; **b)** no haberles reembolsado las comisiones del servicio a pesar de reembolsarles el monto de la remesa fallida; y, **c)** a pesar de haberles reembolsado los montos correspondientes a la remesa fallida y las comisiones del servicio, experimentaron un retraso en dicho reembolso.

Para estos efectos, se consideran todas las transacciones de los consumidores que fueron realizadas en el periodo comprendido entre el **9 de enero de 2021** y **5 de diciembre de 2025**, ambas fechas inclusive.

Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos del proveedor, 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, ambos 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

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 en la citada disposición, **Western Union** declara que **actualmente se encuentra implementado** y se **compromete implementar**, respectivamente, las siguientes medidas:

1. Medidas que actualmente se encuentran en implementación:

- **Información y devolución proactiva de los fondos relacionados a operaciones de remesa fallidas:**

Con el objeto de reforzar sus estándares de servicio, **Western Unión** se encuentra implementando mejoras en sus procesos de gestión y devolución de fondos asociados a operaciones de remesa que no hayan podido concretarse.

¹ Para los efectos del presente acuerdo, se entiende por "**remesa fallida**" a aquella remesa de dinero que no se concretó por asuntos atribuibles o vinculados al proveedor del servicio. Se considerará igualmente dentro del concepto de remesa fallida aquellas operaciones en las cuales por diversas circunstancias no se siguió el flujo regular para la ejecución de la transacción, tales como, transferencias realizadas fuera de los canales habilitados o a nombre de un remitente distinto, entre otros, y que causó una imposibilidad en el procesamiento y/o conciliación de la/s remesa/s atribuible a dichas circunstancias. No se consideran como "remesas fallidas" las siguientes hipótesis o circunstancias: (i) remesas respecto de las cuales el servicio fue correctamente prestado, pero el destinatario no efectuó el retiro; (ii) remesas en que el cliente, por decisión propia o por otras razones personales, optó por iniciar un proceso de reembolso, aun cuando la remesa se encontraba disponible para cobro; y (iii) reembolsos derivados de circunstancias externas no imputables a Western Union, tales como, eventos climáticos o indisponibilidades temporales, excepcionales y de carácter externo de la red pagadora, debidamente acreditada, que no impidieron la correcta prestación del servicio por parte de Western Union. Lo expuesto es, sin perjuicio de la obligación de Western Unión, de ser procedente, de reembolsar las remesas de dinero a los consumidores, en los términos descritos en el presente acápite.



En particular, **desde enero del 2026, Western Union** está adoptando medidas destinadas a asegurar una comunicación oportuna con los consumidores y la devolución proactiva de los fondos correspondientes, a través de procedimientos estandarizados que permiten gestionar de manera eficiente los reembolsos asociados a este tipo de situaciones.

En este contexto, a la fecha, declara estar implementando los siguientes procesos de reembolso:

a) Para sus plataformas digitales:

i) Proceso Automático Plataforma Digital

El proceso automático de reembolso procede en aquellas operaciones que generaron un código único de transferencia (en adelante, "**MTCN**") válido, y, por tanto, se registraron correctamente los datos del cliente remitente en el sistema operativo de **Western Union**, lo que, a su vez, permite la automatización del proceso de reembolso.

En estos casos, si una remesa asociada a un MTCN válido se cancela por Western Union (se trate o no de una remesa fallida) y no logra concretarse, el cliente recibe una comunicación por correo electrónico de parte de Western Union dentro de las **48 horas siguientes** informando que la remesa no pudo ser procesada. En dicha comunicación se le notifica, además, que el reembolso correspondiente² será gestionado de manera automática, realizándose dentro de un plazo máximo de **10 días hábiles** desde que la remesa no pudo ser concretada, mediante abono a la cuenta bancaria o método de pago que haya sido registrada para la operación.

ii) Proceso Manual Plataforma Digital

El proceso manual de reembolso, procede en los siguientes supuestos en los cuales no es posible gestionar el reembolso de manera automática de una remesa que se cancela por Western Union (se trate o no de una remesa fallida) y no logra concretarse: a) error de comunicación, falla o intermitencia entre el sistema bancario del remitente y la pasarela de pagos Khipu; o b) depósitos que no pueden ser identificados por la plataforma digital de **Western Union**, al no haberse seguido, el proceso regular de creación de una transacción conforme a las instrucciones contenidas en la plataforma digital.

Como consecuencia de estos supuestos, los datos necesarios para efectuar el reembolso automático -en particular la información de identificación del remitente- no quedan registrados íntegramente en los sistemas de **Western Union**. En estos casos, y con el objeto de asegurar una gestión diligente y proactiva de la devolución de los fondos, interviene el equipo de Atención al Cliente de **Western Union** para validar la información bancaria del remitente y efectuar el seguimiento necesario para concretar el reembolso correspondiente³.

En caso de que una remesa no se haya podido concretar por estos motivos, el cliente recibe una comunicación por correo electrónico de parte de **Western Union** dentro de las **48 horas siguientes** desde que falló la operación, informando que su remesa no pudo ser concretada y que el equipo de Atención al cliente de **Western Union** tomará contacto para gestionar el reembolso de los fondos abonados.

² El reembolso incluirá el valor total de la remesa de dinero, más la comisión asociada a la operación, según corresponda.

³ El reembolso incluirá el valor total de la remesa de dinero, más la comisión asociada a la operación, según corresponda.



Así, dentro del plazo de **5 días hábiles** desde la falla en la remesa, el equipo de Atención al Cliente solicita al cliente, mediante correo electrónico, la información necesaria para gestionar el reembolso correspondiente. Este plazo considera el tiempo requerido para efectuar las conciliaciones bancarias necesarias que permitan confirmar la recepción de los fondos en la cuenta de **Western Union**.

Una vez que el remitente entregue la información solicitada, **Western Union** procede a gestionar el reembolso correspondiente, el cual se hará efectivo dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la recepción de dicha información, siempre que ésta sea correcta y suficiente para procesar la devolución.

Si el reembolso no puede ser concretado porque el remitente entregó información errónea o incompleta, el equipo de Atención al Cliente se pone en contacto con éste en un plazo de **24 horas** desde que no se pudo gestionar el reembolso, con miras a confirmar o solicitar nuevamente la información necesaria para realizar la devolución de los fondos.

En caso de que el cliente remitente no entregue la información solicitada dentro de las **48 horas** siguientes desde su requerimiento, el equipo de Atención al Cliente de **Western Union** procede a enviar un nuevo correo electrónico recordando que el envío de la información necesaria para el reembolso se encuentra pendiente. Asimismo, en el caso de que el cliente remitente no responda a este segundo requerimiento, el equipo de Atención al Cliente de **Western Union** envía un tercer correo electrónico solicitando la información necesaria para el reembolso, una vez transcurridas **48 horas** desde el segundo intento de contacto.

b) Para sus plataformas presenciales (retail):

Si una remesa de canal *retail* asociada a un MTCN válido no logra concretarse por una falla atribuible a **Western Union**, el cliente recibe una comunicación por correo electrónico de la empresa dentro de las **48 horas** siguientes informando que la remesa no pudo ser procesada y que el reembolso se encuentra disponible para ser retirado.

2. Medidas que se compromete a implementar:

- **Incorporación de información sobre el proceso de reembolso de remesas en los Términos y Condiciones que publica en la página web del proveedor:**

Como parte de las medidas destinadas a reforzar la transparencia en la información entregada a los consumidores y prevenir la reiteración de situaciones como las analizadas en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, **Western Union** se compromete a incorporar en los Términos y Condiciones que publica en su página web, aplicables a las operaciones realizadas en Chile, información clara y detallada respecto del proceso de reembolso de las remesas fallidas, y aquellas que son canceladas por Western Union.

En particular, se compromete a incorporar dentro de ellos el procedimiento aplicable a los reembolsos de remesas fallidas y aquellas que son canceladas por **Western Union**, incluyendo, entre otros aspectos, las etapas del proceso, los plazos asociados, los mecanismos de comunicación con los consumidores y las condiciones bajo las cuales se gestionará la devolución de los fondos, en los términos que constan en la **letra a)** anterior.

Las medidas y actividades descritas en el presente acápite serán implementadas dentro de los plazos establecidos en el **acápite VII** del



presente instrumento, y su verificación se efectuará en los términos dispuestos en el **acápito VIII** del mismo.

III. De las restituciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales 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 que forman parte del presente Acuerdo y sus grupos

El Acuerdo beneficiará a las personas consumidoras que, con ocasión de las operaciones de envío de remesas fallidas realizadas a través de **Western Union**, entre el **09 de enero de 2021 y 05 de diciembre de 2025**, ambas fechas inclusive, se vieron afectados por las siguientes circunstancias (en adelante, "**consumidores beneficiarios**"): **a)** no haberles reembolsado los fondos correspondientes a la remesa enviada y las comisiones del servicio; **b)** no haberles reembolsado las comisiones del servicio a pesar de reembolsarles el monto de la remesa enviada; y, **c)** a pesar de haberles reembolsado los montos correspondientes a la remesa enviada y las comisiones del servicio, experimentaron un retraso en dicha restitución.

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

- **Grupo 1:** Consumidores que no se les reembolsaron los fondos correspondientes (remesa y comisiones de servicio), por lo que corresponde la restitución de ellos, más la compensación correspondiente a intereses y reajustes por el tiempo que los fondos no se han restituidos.
- **Grupo 2:** Consumidores que recibieron la restitución de la remesa, pero no de las comisiones pagadas. Aquella parte no reembolsada oportunamente se tratará de igual forma que el Grupo 1 precedente.
- **Grupo 3:** Consumidores que se les restituyó la totalidad de su dinero nominal (remesa y comisiones de servicio), pero con un retraso, lo que implica el pago de intereses y reajuste por el costo de oportunidad del tiempo en que estos fondos no fueron reembolsados dentro de un plazo razonable definido. Por lo que procede el pago de estos montos al consumidor reajustados según la inflación.

B. Montos de las restituciones y compensaciones a los consumidores beneficiarios del Acuerdo

En orden con lo expuesto previamente, **Western Union** se compromete a reembolsar y compensar a los consumidores beneficiarios, por cada envío de remesa fallida, en conformidad a lo que a continuación se indica:

- **Grupo 1:** El proveedor se obliga a **restituir** a cada consumidor perteneciente al presente Grupo, el monto que corresponda al **valor nominal de la/s remesa/s** y, cuando corresponda, de las **comisiones pagadas** por el servicio, junto con los **reajustes e intereses** que procedan conforme a la metodología de cálculo establecida en el presente Acuerdo, hasta el 28 de febrero de 2026.

Pertenecen a este universo una cantidad estimada de, a lo menos **325**



consumidores pendientes de ser reembolsados por concepto de, a lo menos, el principal de la remesa, con **343 número de operaciones de remesas fallidas**; y **918 consumidores** pendientes de reembolsados por concepto de principal de la remesa y comisiones del servicio, con **972 número operaciones de remesas fallidas**, por el cual el monto a pagar por el presente grupo asciende, a lo menos a **\$874.302.104 (ochocientos setenta y cuatro millones trescientos dos mil ciento cuatro pesos)**.

- **Grupo 2:** El proveedor se obliga a **restituir** a cada consumidor perteneciente al presente Grupo, el monto que corresponda a las **comisiones pagadas** por el/los servicio/s que no hubiesen sido previamente restituidas, junto con los **reajustes e intereses** que procedan conforme a la metodología de cálculo establecida en el presente Acuerdo, hasta el 28 de febrero de 2026.

Pertencen a este universo una cantidad estimada de a lo menos **5.038 consumidores**, con **5.568 número de operaciones de remesas fallidas**, por el cual el monto a pagar por el presente grupo asciende, a lo menos a **\$207.305.190 (doscientos siete millones trescientos cinco mil ciento noventa pesos)**.

- **Grupo 3:** El proveedor se obliga a pagar a cada consumidor perteneciente al presente Grupo, los **intereses y reajuste** por el costo de oportunidad del tiempo en que la totalidad del dinero nominal de la/s remesa/s y comisiones de servicio no fueron reembolsados, dentro de un plazo razonable definido. Por lo que procede el pago de estos montos al consumidor reajustados según la inflación. Todo ello, conforme a la metodología de cálculo establecida en el presente Acuerdo, hasta el 28 de febrero de 2026.

Pertencen a este universo una cantidad estimada de a lo menos **1.523 consumidores**, con **1.656 número de operaciones de remesas fallidas**, por el cual el monto a pagar por el presente grupo asciende, a lo menos a **\$44.415.698 (cuarenta y cuatro millones cuatrocientos quince mil seiscientos noventa y ocho pesos)**.

Así las cosas, por estos conceptos, el presente Acuerdo beneficia a un número total referencial de **7.804 consumidores**, con **8.539 número de operaciones de remesas fallidas**, con un monto total referencial de **\$1.126.022.992 (mil cientos veintiséis millones veintidós mil novecientos noventa y dos pesos)**.

C. Costo del reclamo

Adicionalmente, **Western Union** compensará, por concepto de costo de reclamo, a aquellos consumidores que son parte de universo de beneficiarios del Acuerdo (descritos en la **Letra A** del presente acápite) que hubieren reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **09 de enero de 2021** y el **día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor**⁴, realizada conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496.

En el evento que un consumidor hubiere interpuesto más de un reclamo, la compensación se aplicará por un único reclamo, considerando el canal asociado al monto de compensación de mayor cuantía.

El monto por concepto de reclamo se calculará en Unidades Tributarias Mensuales (en adelante, "**UTM**") y variará según el canal utilizado para presentarlo ante el **SERNAC**, de la siguiente manera:

⁴ El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al **día 28 de mayo de 2026**.



- **Canal presencial:** 0,19 UTM.
- **Canal telefónico o Call Center:** 0,02 UTM.
- **Canal Web:** 0,019 UTM.

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

Se deja constancia que los montos descritos en la **letra B** del presente acápite son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo prevista en esta **letra C**, y serán pagados de forma conjunta, si fueren procedentes.

De esta manera, por el presente concepto se beneficia a un número total de **1.537 consumidores** que **reclamaron** ante **SERNAC**, por hechos que motivaron el inicio del PVC, con un monto de compensación total de **\$3.106.007 (tres millones ciento seis mil siete pesos)**⁵. Los montos individuales correspondientes a cada consumidor beneficiario serán pagados o abonados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápites V letra B** y **VII**, respectivamente, ambos del presente instrumento.

Se deja constancia que el universo y los montos indicados en este acápite, serán verificados a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VIII** del presente Acuerdo.

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un **universo total** referencial de **7.804** consumidores, con un total de **8.539 operaciones de remesas fallidas**, y considera un **monto total** referencial de **\$1.126.022.992 (mil cientos veintiséis millones veintidós mil novecientos noventa y dos pesos)**. El siguiente cuadro resumen contiene el detalle de dichos universos y montos referenciales:

RESUMEN UNIVERSO Y MONTOS REFERENCIALES	
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 1.	1.243
Monto referencial con relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 1.	\$874.302.104
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 2.	5.038
Monto referencial con relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 2.	\$207.305.190
Nº referencial de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el Acuerdo como Grupo 3.	1.523
Monto referencial con relación al colectivo beneficiado por el Acuerdo descrito como Grupo 3.	\$44.415.698
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto "costo del reclamo" por call center.	191
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del	1258

⁵ El Monto considera el valor de la UTM del mes de **abril de 2026**.



concepto "costo del reclamo" por sitio web.	
Nº de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto "costo del reclamo" presencial.	88
Monto total por concepto de "costo del reclamo".	\$3.106.007
Total en CLP de monto de compensación.	\$1.129.128.999

Se deja constancia que el número de consumidores beneficiarios y los montos totales de restituciones e indemnizaciones, son referenciales y han sido determinados conforme a la información suministrada por **Western Union** durante el desarrollo del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Por tal razón, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales de las restituciones e indemnizaciones, por cada uno de los grupos de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en el **acápite 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

El artículo 54 P, Nº 3, de la Ley Nº 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:

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 restituciones e indemnizaciones que, para esta sede administrativa se han estimado precedentes en favor de los consumidores, como así también, los mecanismos definidos 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 Nº 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 restituciones 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 de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley Nº 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 **26 de mayo de 2026** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente⁶, 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. 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 se efectuarán las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas a los consumidores beneficiarios 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 beneficiarios del Acuerdo:

Al respecto, **Western Union** implementará un proceso de comunicación e información dirigido a los consumidores beneficiarios del Acuerdo, que comprenderá las siguientes actividades:

- 1. Comunicación general por medio de un aviso en la página y/o sitio web del proveedor.** El proveedor publicará un aviso en su página y/o sitio web⁷, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente documento, comunicando e informando el presente Acuerdo. Dicha comunicación estará disponible por un plazo no menor a 6 meses y deberá contener, al menos, información sobre el contenido y alcance de la solución, los procedimientos comprometidos y los plazos de implementación previstos para tales efectos, garantizando su clara y efectiva visibilidad.
- 2. Comunicación por correo electrónico.** El proveedor, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente documento, enviará una comunicación a los correos electrónicos de los consumidores beneficiados, que este tenga registrados en sus bases de datos, con la finalidad de dar a conocer los términos del presente Acuerdo. Dicha comunicación deberá contener, al menos, información sobre el procedimiento y los plazos dispuestos para su implementación, así como el monto a compensar para cada uno de los consumidores afectos, costo del reclamo (si correspondiere) y sus mecanismos de pago.

⁶ La consulta pública fue realizada entre los días **29 de mayo y 04 de junio de 2026**.

⁷ A la fecha del presente Acuerdo, este se comprende en el siguiente enlace: <https://www.westernunion.com/cl/es/home.html>



Dicho correo electrónico será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad.

3. Comunicación para solicitar datos bancarios del consumidor beneficiario. Si las restituciones y compensaciones detalladas en el **acápito III** no se pueden efectuar a través de los mecanismos previstos en los **numerales 1. y 2. de la letra B** del presente acápito, el proveedor deberá enviar nuevo un correo electrónico a los consumidores beneficiarios, con el propósito de notificarles la imposibilidad del pago por esos medios y solicitarles los datos bancarios necesarios y suficientes para realizar una transferencia electrónica o depósito a su cuenta, según lo establecido en el **numeral 3. de la letra B** siguiente.

Las comunicaciones y/o avisos dispuestos en este acápito, 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, quedando expresamente prohibido todo tipo de publicidad o mensajes de fidelización, en dichas comunicaciones.

Asimismo, su texto y contenido deberán ser remitidos al **SERNAC** antes de su despacho, difusión y/o publicación, con el fin de ser validadas previamente por parte del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**.

B. Mecanismos de pago

La implementación y el pago de las restituciones e indemnizaciones comprometidas en el **acápito III** del presente instrumento, se efectuarán a través de los siguientes medios y de conformidad con el orden de prioridad que a continuación se indica:

- 1.** Transferencia electrónica bancaria o depósito en la cuenta del consumidor beneficiario, del cual éste sea titular y que **Western Union** tenga registrada.
- 2.** En caso de no contar con dicho registro, se utilizará la Cuenta RUT del Banco Estado del consumidor beneficiario, siempre y cuando esté activa.
- 3.** Si ninguna de las **opciones 1. y 2. anteriores** resulta viable, el pago se realizará a través de transferencia electrónica bancaria o depósito en la cuenta del consumidor beneficiario que este último le informe, en orden a la comunicación por correo electrónico prevista en el **numeral 3 de la letra A anterior**⁸.

Se deja constancia que, de corresponder, la compensación por "Costo del reclamo", se pagará conjuntamente con las restituciones e indemnizaciones de las personas consumidoras beneficiadas que integren los Grupos descritos en el **acápito III del presente instrumento** y a través de los mismos mecanismos de pago, forma y plazos expuestos en este Acuerdo.

Los plazos establecidos para la ejecución de las actividades contenidas en las **letras A y B** presente acápito, se encuentran previstos en el **acápito VII** del presente instrumento.

Por su parte, se deja constancia que la verificación del cumplimiento de estas actividades y los plazos asociados a ellas, se realizará conforme a lo establecido en el **acápito VIII** de este instrumento.

⁸ Para los casos en que no haya sido posible materializar el pago a los respectivos beneficiarios, no obstante haber desarrollado los procesos de pago descritos en los **numerales 1, 2 y 3** precedentes, en los plazos dispuestos en el **acápito VII** siguiente, durante el periodo de formación del remanente de 2 años que, por su parte, trata el **acápito XII** del presente Acuerdo, se podrán verificar los mecanismos de pago dispuesto en el **numeral 3** precedente.



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 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 verificación de cumplimiento del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo.	30 días	Transcurridos 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.
Envío de la base de datos de todas las personas consumidoras que forman parte del universo beneficiado por el acuerdo (acápito XIX).	10 días	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
Actividades contenidas en el Acápito II del Acuerdo		
1.- Medidas implementadas referentes a la información y devolución proactiva de los fondos relacionados a operaciones de remesa fallidas (N° 1 del acápito II).	2 meses	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
2.- Incorporación de información sobre el proceso de reembolso de remesas fallidas en los Términos y Condiciones y su publicación en la página web del proveedor (N° 2 del acápito II).	1 mes	



Actividades contenidas en el acápite III del Acuerdo		
1.- Publicar el aviso con comunicación general, en el sitio web del proveedor (N° 1 de la letra A del acápite V). ⁹	1 mes	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
2.- Comunicación por correo electrónico a los consumidores beneficiarios (N° 2 de la letra A del acápite V).	1 mes	
3.- Transferencia electrónica bancaria o depósito en la cuenta del consumidor beneficiario (N° 1 de la letra B del acápite V).	2 meses	Contados desde el vencimiento del plazo de la actividad N° 2.
4.- Depósito en la Cuenta RUT del Banco Estado del consumidor beneficiario (N° 2 de la letra B del acápite V).	1 mes	Contados desde el vencimiento del plazo de la actividad N° 3.
5.- Comunicación para solicitar datos bancarios del consumidor beneficiario (N° 3 de la letra A del acápite V).	1 mes	Contados desde el vencimiento del plazo de la actividad N° 4.
6.- Remisión por parte de los consumidores de los datos bancarios (N° 3 de la letra A del acápite V).	1 mes	Contados desde el vencimiento del plazo de la actividad N° 5.
7.- Transferencia electrónica bancaria o depósito en la cuenta del consumidor beneficiario, informada por aquel en respuesta a la comunicación de la actividad N° 5 anterior (N° 3 de la letra B del acápite V).	1 mes	Contados desde que se reciban los datos bancarios del consumidor beneficiario.
Plazo de implementación del Acuerdo.	8 meses	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.

2. Base de reclamos

Una vez iniciada la etapa de implementación del acuerdo (**acápite VI** precedente), la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, remitirá a **Western Union**, de oficio o a petición de este último, una base con los consumidores beneficiarios que **reclamaron** ante **SERNAC**, por los hechos que motivaron el inicio del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el fin que se proceda a aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo.

⁹ Se hace presente que la publicación estará vigente durante 6 meses contados desde el vencimiento del plazo que dispone el proveedor para publicar el aviso, conforme a lo dispuesto en el **N°1, letra A acápite V** del presente documento.



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

Actividad de verificación de cumplimiento del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega del Informe final de cumplimiento del Acuerdo (letra A.1. del acápite VIII).	2 meses	Desde el vencimiento del "Plazo de implementación del Acuerdo."

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

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente (letra A.2. del acápite VIII).	Cada 10 meses	Desde que comience la vigencia del plazo de 2 años que trata el acápite XII .
Entrega del Informe Final de Remanente (letra A.3. del acápite VIII).	1 mes	Desde el vencimiento del plazo de 2 años que trata el acápite XII .
Transferencia o depósito bancario del remanente al SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N°19.496) (acápite XII).	10 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) (letra B del acápite VIII).	3 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 de cumplimiento e informes parciales relacionados con el Acuerdo:



Con el propósito de resguardar y dar cuenta del cumplimiento de los compromisos previstos en el Acuerdo, **Western Union** hará entrega al **SERNAC** de los siguientes informes de auditoría:

- Por una parte, un informe de verificación de cumplimiento de los términos del Acuerdo (**A.1.**) y un informe final sobre el remanente del mismo (**A.3.**), elaborados a su costa por medio 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 otro lado, informes parciales sobre el remanente de la implementación del Acuerdo (**A.2.**) que se detallan seguidamente, elaborados **internamente** por aquel.

En todos los casos, el proveedor seguirá las indicaciones previstas para cada uno de estos informes en los numerales siguientes, y coordinará **previa y oportunamente** los términos específicos que contemplarán con el **Departamento de Investigación Económica del SERNAC**.

Se deja constancia que la entrega de estos informes se efectuará de acuerdo con los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

A.1. Informe de auditoría externa de cumplimiento del Acuerdo

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter externo (en adelante, el "**Informe final de cumplimiento del Acuerdo**"), en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo¹⁰.

Para ello, la empresa auditora externa, a través de un examen independiente, autónomo y objetivo, buscará **determinar y concluir**¹¹ si el proveedor cumplió o no con cada una de las condiciones y medidas comprometidas en el Acuerdo.

A tal efecto, deberá **verificar** que las medidas comprometidas por el proveedor (pago de las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones, según corresponda; implementación de las medidas comprometidas para el cese de conducta; envío de las comunicaciones, publicaciones y otros; procedimientos y plazos establecidos; etc.) hayan sido realizados o no, en la forma, universo y en los plazos previstos para tales efectos; recopilando y poniendo a disposición por medio de **anexos** al informe, la evidencia tangible que así lo demuestre¹².

En caso de no corroborarse un total cumplimiento de los términos del Acuerdo, el informe deberá **explicar las respectivas desviaciones**.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa de cumplimiento** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.

¹⁰ Con excepción de lo dispuesto en el acápito XII denominado "Del remanente", lo que se verificará de conformidad con lo establecido en la letra A.3. siguiente.

¹¹ Cabe considerar que el auditor actúa sobre la base de normas, metodologías y procedimientos que le permiten evaluar el cumplimiento de las medidas suscritas, otorgando rigurosidad y un nivel razonable de seguridad del proceso de auditoría.

¹² Esto consideran, entre otros: registros de pagos, transferencias bancarias, comunicaciones con consumidores, bases de datos de afectados, pruebas de funcionamiento de sistemas, políticas internas implementadas, etc. La evidencia debe ser suficiente (en cantidad) y competente (relevante, confiable y verificable).



5. Ejecución de los procedimientos acordados (lo que implica desarrollar y explicar cómo se llegó a los resultados respecto de cada medida comprometida).
6. Conclusiones y/o hallazgos, debiendo el auditor externo dar cuenta respecto del cumplimiento o incumplimiento de cada una de las medidas comprometidas, y la consistencia o inconsistencia de las medidas.
7. Anexos en que se adjuntan los medios de verificación que acrediten la implementación de 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, o, en su caso, que den cuenta de sus desviaciones.

Por su parte, deberá asimismo verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto a las bases de datos reportadas por el proveedor a la empresa auditora, ésta deberá acreditar la fiabilidad de la base, tanto respecto de los sistemas de información de los que provienen, así como validar la fiabilidad, integridad y exactitud de las bases de datos que utilizó para sustentar su informe. Asimismo, deberá acreditar que el universo de beneficiarios, como los grupos de consumidores determinados, según corresponda, y los montos pagados, coincidan con lo estipulado y estén correctamente calificados y/o excluidos. No obstante, al ser antecedentes referenciales y por confirmar, deberá ajustarlos en conformidad a la realidad observada, y acreditar que el universo de beneficiarios y los montos pagados coincidan.
2. Respecto de las actividades descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, asociadas al cese de conducta, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de ellas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
3. Respecto de los montos que se pagarán (por medio de abonos, descuentos, transferencias, u otros) de conformidad con las **letras B y C del acápito 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, deberá incorporar, adicionalmente, la verificación de la siguiente información específica:
 - a) Tamaño del universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo.
 - b) Número total de consumidores beneficiados que integran el Acuerdo.
 - c) Monto total de las devoluciones del Acuerdo y monto total de las devoluciones, pagadas según lo establecido en el Acuerdo.
 - d) Monto de las devoluciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado según lo definido en el mismo.
 - e) Monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo. Adicionalmente, el número de consumidores beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras devoluciones establecidas en el Acuerdo.
 - f) Montos no pagados por concepto de devoluciones, compensaciones o indemnizaciones y el universo de consumidores que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
 - g) Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. Con el objetivo de cotejar el cumplimiento de medidas que requieran el chequeo de un universo diferente de afectados (ante la identificación de características diferentes de la unidad de



muestreo), se requiere que el auditor aplique un muestreo estadístico (probabilístico y representativo), validando la base de consumidores afecta a cada medida. En ese sentido, las determinaciones y selecciones de muestras deberán considerar un nivel de confianza del 95% y los supuestos descritos a continuación, lo que no obsta para utilizar parámetros más exigentes, lo que mejoraría la precisión de resultados. Debe considerar también la oportunidad de estratificar de manera proporcional, según objetivos y características de la población en estudio.

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, $p = q = 50\%$

4. Respecto del proceso de comunicación e información referido en el **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar tanto el cumplimiento del envío de las comunicaciones, como de los plazos establecidos para ello, y la forma y formato acordada con SERNAC en conformidad a la **letra A. del acápito V** del presente Acuerdo.
5. 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.
6. Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y datos personales**".
7. 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, desagregado según lo establecido en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "costo de reclamo".



- c) Monto total y universo de consumidores beneficiarios 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, desagregado, según lo establecido en el presente Acuerdo.

A.2. Informes parciales del remanente del Acuerdo

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de informes de carácter **interno**, en donde conste el estado de los montos referidos en las **letras B y C del acápite 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 acápite III** 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 cumplimiento del Acuerdo**, previsto en la **letra A.1** precedente, dé cuenta de la existencia de montos asociados a devoluciones, compensaciones o indemnizaciones 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 donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XII** presente (en adelante, el "**Informe final de remanente**").

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, compensaciones o indemnizaciones 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, compensaciones o indemnizaciones no transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo:
 - a) El monto total correspondiente.
 - b) El universo de consumidores que representa el dato de la **letra a)** precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "costo de reclamo".
 - c) El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

B. Acreditación de cumplimiento 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** 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, según corresponda, conforme a lo previsto en el **acápite XII**.

IX. Alcance legal de la responsabilidad

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

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo

El **SERNAC** 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 con lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° 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 sobre el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **Western Union**, 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 4° 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 1° de la Ley N° 19.496.

XII. Del Remanente

El artículo 54 P, inciso final, dispone que *"Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B"*.

Al respecto:

En lo referente al eventual remanente que pueda formarse de los montos previstos en el **acápite III** del presente Acuerdo, se aplicará lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496.

En tal sentido, se hace presente que, conforme dispone el referido artículo 53 B, durante el período de los **dos años** posteriores al término de los plazos dispuestos para las diligencias de distribución de las restituciones y compensaciones a cada consumidor beneficiario conforme a lo establecido en el presente Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas respecto de los beneficiarios de dicha nómina 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.

Posteriormente, y si fuere del caso, el proveedor 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 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*



carta de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis”.

El pago de estas cantidades deberá realizarse por medio de transferencia bancaria o depósito en la cuenta bancaria que el **SERNAC** le informe, y dentro del plazo dispuesto en el **acápito VII**.

En atención a las características de la solución que se establece en el presente Acuerdo, consta que las cantidades que podrán constituir un remanente son las siguientes:

- Las sumas representativas de dinero establecidas en la **letra B del acápito III**, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los beneficiarios del presente Acuerdo, y;
- Las sumas representativas de dinero correspondiente al “**costo de reclamo**” establecidas en la **letra C del acápito III**, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los beneficiarios del presente Acuerdo.

Se deja constancia que el universo de consumidores beneficiarios y los montos de restituciones e indemnizaciones relacionados con el remanente previsto en el presente acápito, serán verificados a través del informe de auditoría externa que trata el **acápito VIII** del presente Acuerdo.

XIII. De la reserva de acciones individuales

Conforme establece el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo

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

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

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.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC** remitirá a **Western Union** 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 **Western Union**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad del proveedor 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, **Western Union** 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 la base de datos de los consumidores que proporcione la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.

En consecuencia, el proveedor, a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representarlo, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio o a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma, 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 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, porque se encuentran íntimamente relacionada/s con la identificación y expresión del universo y/o los montos y cifras del Acuerdo o bien, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia como así también, aquella información o antecedentes complementarios agregados al PVC que fundamentan y/o justifican el Acuerdo en referencia, ha(n) 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

Finalmente, **Western Union** se compromete a disponer 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:

- Rut del consumidor
- Correo electrónico del consumidor
- Monto a percibir por costo del reclamo
- Monto a percibir por restitución y/o devolución
- Plazo máximo de pago de las devoluciones y/o compensaciones por concepto de costo de reclamo
- Mecanismos de pago

2. DECLÁRESE, el TÉRMINO FAVORABLE del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N°778 del 30 de octubre de 2025**.

3. TÉNGASE PRESENTE, que, para que el Acuerdo contenido en la presente resolución produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor, 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 de



esta resolución, en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme con lo dispuesto en el inciso 4° del 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 de esta resolución en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme con lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

6. TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores a los que se refiere el presente Acuerdo, que no estén conformes con la solución alcanzada y 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 con lo dispuesto en el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7. TÉNGASE PRESENTE, que una vez ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el Acuerdo y efectuadas las publicaciones mencionadas en los resueltos anteriores, el Acuerdo tendrá los efectos 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, conforme con lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

8. TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496, conforme con lo dispuesto en el inciso 6° del artículo 54 Q de la misma.

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

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

11. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor **Western Union Chile SpA.**, por correo electrónico, conforme con lo previsto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MRB/ivt/ctu

Distribución: (notificación por correo electrónico)

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

