

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL PROVEEDOR BK SPA, Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO INICIADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 794/2025.

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 declaren 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 **7 de noviembre de 2025**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, dictó la **Resolución Exenta N° 794**, que dispuso el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BK SpA** (en adelante e indistintamente, "**BK**" 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 **17 de noviembre de 2025**, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **BK SpA** manifestó oportunamente su voluntad de participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo individualizado precedentemente.

5. Que, con fecha **2 de diciembre de 2025**, el **SERNAC** y **BK SpA**, 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° 165 de fecha 23 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° 372 de fecha 19 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 8 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, **BK SpA** 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:

1º. TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y **BK 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 presente acuerdo

El presente acuerdo (en adelante, "**Acuerdo**"), contiene los términos alcanzados entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, indistintamente, "**SERNAC**" o el "**Servicio**") y **BK SpA** (en adelante, indistintamente, "**BK**" o el "**Proveedor**"), relativo al Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante, el "**PVC**" o el "**Procedimiento**") iniciado por



Resolución Exenta N° 794 de 7 de noviembre de 2025 (la "Resolución de Inicio").

Al respecto, este Acuerdo beneficiará a los consumidores (personas naturales), que hayan contratado con **BK SpA** un crédito para el financiamiento de un vehículo automotriz con garantía prendaria sin desplazamiento, durante el periodo que abarca desde el **9 de diciembre de 2024 hasta el 9 de junio de 2026** y, a los cuales, se les haya efectuado el cobro o cargo por concepto de "**Gastos Previos**" y/o "**Remuneración por Gestión de Otorgamiento**" (o "Gestión de Otorgamiento, indistintamente), respectivamente (en adelante, "**consumidores beneficiarios**").

Adicionalmente, en este Acuerdo se contemplan los compromisos asumidos por el proveedor relativos al cese de las conductas que motivaron el inicio del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H inciso 1° y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta

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, se da cuenta que el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado con **BK SpA**, surge a raíz de cobros objetados por el **SERNAC**, denominados "**Gastos Previos**" y "**Gestión de Otorgamiento**" (o "Remuneración por gestión de otorgamiento"). Por ello, a efectos de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo citado en el párrafo anterior, y sin que ello importe reconocimiento de infracción o responsabilidad alguna, **BK** da cuenta de lo siguiente:

1. Medidas implementadas:

- **BK SpA declara expresamente haber cesado en el cobro o cargo por concepto de "Gestión de Otorgamiento"** en sus operaciones de crédito prendario desde febrero de 2025, y que por tanto, en la actualidad, no realiza cobros ni otorga créditos que contemplen dicho cobro.

2. Medidas que se compromete a implementar:

- **BK SpA eliminará el cobro por "Gestiones Previas"** contenido en sus contratos de adhesión así como en sus anexos, a todas las nuevas operaciones de crédito que se celebren a contar de la fecha de la presente resolución que aprueba el Acuerdo.
- **BK SpA actualizará los contratos de adhesión y sus anexos** para reflejar los términos del presente Acuerdo, esto es, eliminar toda referencia y cobro por concepto de "Gastos Previos" como de "Gestión de Otorgamiento".

Asimismo, **BK SpA** declara que los cobros por conceptos de "Gastos Previos" y "Gestión de Otorgamiento", no serán traspasados en caso alguno, ni bajo ningún concepto, al consumidor.

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 **acápite VIII** del mismo.

III. Del cálculo de las devoluciones y compensaciones respectivas por cada uno de 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 Grupos del presente Acuerdo, y de las restituciones y compensaciones:

A. Determinación de los grupos de consumidores beneficiarios del Acuerdo.

Los beneficiarios del acuerdo, corresponden a todo aquel consumidor que siendo persona natural, haya contratado con el proveedor **BK SpA** un crédito para el financiamiento de un vehículo automotriz con garantía prendaria sin desplazamiento, durante el periodo de **18 meses** previos contados desde la dictación de la presente Resolución que fija los términos del Acuerdo, es decir, desde **el 9 de diciembre de 2024 hasta el 9 de junio del 2026** y, a los cuales, se les haya pactado el cobro o cargo por conceptos de "**Gastos Previos**" y/o "**Remuneración por Gestión de Otorgamiento**". Al respecto, los grupos de consumidores beneficiados son los siguientes:

- **Grupo 1:** Comprende a aquellos consumidores que, habiéndose otorgado un contrato de crédito con **BK SpA.**, en los términos antes señalados, es decir, durante los 18 meses ya referidos, hubiesen pactado en sus contratos y/o anexos, un monto por los conceptos de "**Gastos Previos**" y "**Remuneración por Gestión de Otorgamiento**".
- **Grupo 2:** Comprende a aquellos consumidores que, habiéndose otorgado un contrato de crédito con **BK SpA.**, en los términos antes señalados, es decir, durante los 18 meses ya referidos, hubiesen pactado en sus contratos y/o anexos, un monto por el concepto de "**Gastos Previos**".

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

En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera los siguientes montos totales por concepto de devolución y/o compensación a pagar por **BK SpA**, independiente de la tasa de interés aplicable por cada operación de crédito a cada consumidor (salvo, únicamente por los eventuales costos del reclamo que se establecen en la letra C siguiente, si procedieren):

i) Restitución de las sumas correspondientes a los conceptos de "Gastos Previos" y/o "Gestión de Otorgamiento", pactados en los contratos de crédito y sus anexos, otorgados a los consumidores durante el periodo de 18 meses previos contados desde la dictación de la presente Resolución que fija los términos del Acuerdo, lo que corresponde a un monto total de **\$422.452.300** (cuatrocientos veintidós millones cuatrocientos cincuenta y dos mil trescientos pesos).

ii) Restitución de los intereses asociados a los conceptos de "Gastos Previos" y "Gestión de Otorgamiento", pactados en los contratos de crédito y sus anexos, otorgados a los consumidores durante el periodo de 18 meses



previos contados desde la dictación de la presente Resolución que fija los términos del Acuerdo.

En el caso de los consumidores que hayan realizado un **prepago total** de su crédito o que lo hayan **portado** a otra institución financiera, solo se restituirán los intereses efectivamente pagados.

Lo señalado precedentemente, en su conjunto, corresponde a un monto total de **\$170.500.536** (ciento setenta millones quinientos mil quinientos treinta y seis pesos).

iii) Reajuste de los montos a restituir (i y ii) según la variación del Índice de Precios al Consumidor ("IPC") entre el mes anterior a la fecha de otorgamiento del crédito y el precedente a la fecha del pago efectivo. En el caso del ítem "ii", el reajuste indicado se aplicará solamente sobre los intereses efectivamente pagados hasta la fecha del presente acuerdo, lo que corresponde a un monto total de \$18.747.441 (dieciocho millones setecientos cuarenta y siete mil cuatrocientos cuarenta y un pesos).

iv) Compensación equivalente al interés simple, resultante de la aplicación de la tasa de interés corriente no reajutable correspondiente al tramo determinado por el monto bruto originalmente financiado y plazo de cada operación, sobre los valores correspondientes de "Gastos Previos", "Gestión de Otorgamiento" y los intereses antes señalados (ítems (i) y (ii) precedentes), efectivamente pagados por el consumidor asociados a dichos conceptos, entre la fecha de otorgamiento del crédito y la fecha de pago efectivo, lo que corresponde a un monto total de **\$50.519.698** (cincuenta millones quinientos diecinueve mil seiscientos noventa y ocho pesos).

Así las cosas, a la fecha de la presente resolución, el Acuerdo beneficia a un número total de **13.820** consumidores, y considera un monto total restitutorio y/o compensatorio referencial de **\$662.219.975**.

Se hace presente que, para el pago de las restituciones y compensaciones descritas en los **literales A y B**, se aplicarán los mecanismos de pago señalados en el **acápito V letra C**.- Se hace presente que esto procederá por el monto total del valor correspondiente a "**Gastos Previos**" y/o "**Gestión de Otorgamiento**" que se hubiese pactado en los contratos y anexos otorgados a los consumidores. Es así como, tratándose de los consumidores que aún tengan un crédito automotriz vigente, las cuotas no devengadas no sufrirán modificación en cuanto a su monto. En el caso de los consumidores que hayan realizado un prepago total de su crédito o bien, hayan portado su crédito a otra institución financiera, se les realizará el pago de las restituciones y compensaciones descritas en el **literal B** hasta la fecha en que su crédito estuvo vigente en BK.

C. Costo del Reclamo.

BK SpA, compensará por este concepto a cada consumidor que, encontrándose dentro de los consumidores que tuviesen derecho a una compensación en virtud de lo dispuesto en los **acápites I y III**, hubiere reclamado ante el SERNAC, con ocasión del cobro o cargo por concepto de "**Gastos Previos**" y/o "**Gestión de Otorgamiento**" hasta **el día previo¹¹ a la publicación de la propuesta de solución del Proveedor**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496²².

¹¹ El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 1 de junio del 2026.

²² 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.



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:

- a) **0,19 UTM**: para reclamos realizados por canal presencial.
- b) **0,02 UTM**: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- c) **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.

Se deja constancia que, a la fecha del presente instrumento, no constan consumidores que integren este grupo.

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia, de forma referencial, a un universo total de **13.820 consumidores**, y considera un monto de **\$662.219.975** (seiscientos sesenta y dos millones doscientos diecinueve mil novecientos setenta y cinco pesos).

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 **BK SpA** 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, por cada uno de los grupos de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, serán verificados y confirmados, si correspondiera, 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:

Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el PVC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, el monto que se restituirá a título de devoluciones y compensaciones, que para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, y los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser



proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos por este Acuerdo.

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 también, 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 **BK SpA** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente³³, 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 efectuarán las devoluciones y compensaciones 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:

³³ La consulta pública fue realizada entre los días **2 y 8 de junio de 2026**.



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

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

1. **Publicación en la página web.** **BK SpA** publicará en su página web un aviso que dé cuenta de los términos esenciales del presente Acuerdo, incluyendo, a lo menos, el universo de consumidores comprendidos, la compensación o monto aplicable, los plazos involucrados para su pago y las medidas de cese de conducta contempladas.

BK SpA, mantendrá en su página web principal un vínculo con las publicaciones que trata el presente numeral.

2. **Canales de contacto y atención a los beneficiarios.** **BK** dispondrá de una casilla de correo electrónico creada especialmente para la implementación del acuerdo y un *call center* para que los consumidores puedan comunicarse e informarse respecto de los alcances del presente Acuerdo, así como los métodos de pago y plazos asociados. Estos mecanismos deberán ser informados claramente en la comunicación general, indicando los canales disponibles y los plazos asociados.

3. **Comunicación general a los beneficiados bajo este Acuerdo.** Esta comunicación, tendrá por finalidad dar a conocer los términos del Acuerdo, debiendo contener a lo menos, información relativa al universo de consumidores beneficiados, los conceptos objeto de restitución y compensación junto con el monto y forma de determinación de los beneficios correspondientes, los plazos involucrados en la implementación y pago de las restituciones y compensaciones, y las medidas de cese de conducta adoptadas por **BK**. Asimismo, deberá informar de los canales de información implementados por el proveedor para realizar las consultas referentes a la implementación del Acuerdo, conforme se señala más adelante.

La referida comunicación se realizará, mediante correo electrónico o mensaje de texto, según el medio registrado en las bases de datos de **BK**, privilegiándose el correo electrónico. En caso de no existir registro de dichos medios, la comunicación se efectuará mediante carta dirigida al domicilio del consumidor respectivo, dentro del plazo previsto en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

4. **Comunicación para informar de la emisión de Vale Vista.** **BK SpA** informará mediante correo electrónico o mensaje de texto, según el medio registrado en las bases de datos de **BK** (privilegiándose el correo electrónico), o mediante una carta dirigida al domicilio del consumidor respectivo, en caso de no contar con registro de correo electrónico o número de contacto del consumidor beneficiado, dando cuenta de la emisión del respectivo Vale Vista, y toda información relevante para su correcto retiro y cobro.

En cuanto a los plazos para las comunicaciones informadas precedentemente, se estará a lo dispuesto en el **Acápite VII** de la presente resolución.

B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo:

Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en la **letra A 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, o cualquiera otra denominación que pudiese tener, 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, quedando expresamente prohibido todo tipo de publicidad.

C.- Mecanismos de pago.

La implementación y pago de las restituciones y compensaciones comprometidas para los grupos de consumidores beneficiarios por el presente Acuerdo, se realizará de la siguiente forma, en orden de prelación:

1.- **Imputación a la deuda:** Aquellos consumidores que al momento del pago se encuentran en mora por un periodo superior a 30 días corridos, cualquiera que sea la denominación que reciba la deuda, podrá imputar a ésta, el monto de la restitución y compensación a la cual tenga derecho el consumidor, conforme a lo dispuesto en el **acápito I y III** precedente.

El pago mediante imputación a la deuda deberá ser materializado en los plazos establecidos en el **acápito VII** de la presente resolución.

2.- **Transferencia Bancaria:** En el caso de aquellos consumidores que, encontrándose en la situación descrita en el numeral anterior, el monto de la restitución y compensación no les fue imputado a la deuda, así como aquellos que no presenten mora según las condiciones ya detalladas anteriormente, el monto de la restitución y compensación correspondiente se pagará a través de una transferencia bancaria a la cuenta del consumidor beneficiado que conste en los registros de **BK SpA**, en los plazos señalados en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

3.- **Transferencia a la Cuenta Rut de BancoEstado:** En caso de no ser posible realizar una transferencia en la forma señalada anteriormente, **BK SpA** efectuará el pago de las compensaciones y restituciones respectivas, mediante transferencia o depósito en la Cuenta Rut de BancoEstado que tenga activa el consumidor.

4.- **Emisión de Vale Vista electrónico:** En aquellos casos en que no haya sido posible realizar el pago de las compensaciones y restituciones respectivas por alguno de los mecanismos anteriormente enumerados, **BK SpA** emitirá un Vale Vista de carácter electrónico a nombre del consumidor a través de algún Banco con cobertura de sucursales físicas a nivel nacional para que los clientes puedan retirarlos con la presentación de su cédula de identidad, lo que será oportunamente informado a los beneficiarios conforme a la **letra A.- del presente Acápito**. Para efectos del presente acuerdo, se entenderá que la fecha de primera emisión del Vale Vista electrónico corresponde al pago efectivo de lo acordado, sin perjuicio de la obligación que le asiste a **BK SpA**, de realizar las respectivas renovaciones de Vale Vistas.

Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápitos VII y VIII** del presente 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 administrativo⁴⁴, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

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

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

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de la Implementación.	30 días corridos	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.
Eliminación del cobro por "Gastos Previos". (acápito II N° 2).		
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 implementación ⁵⁵ .
Publicación en la página web de BK SpA (N° 1 letra A del acápito V).	15 días	
Implementación de canales de contacto y atención a los beneficiarios (N° 2 letra A del acápito V).	20 días	
Comunicación general a los consumidores beneficiarios (N° 3 letra A del acápito V).	1 mes	
Modificación de los contratos de adhesión (acápito II N° 2).	1 mes	
Plazo de imputación a la deuda (acápito V letra C.- N°1)	3 meses	

⁴⁴ Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.

⁵⁵ Se indica plazo máximo de implementación, sin perjuicio que el Proveedor podrá implementar el cese de conducta en cualquier momento una vez dictada la presente Resolución.



Plazo para transferencia electrónica. (acápites V letra C.- N°2)	3 meses	
Plazo de transferencia a Cuenta Rut de BancoEstado. (acápites V letra C.- N°3)	3 meses	
Plazo de emisión de Vale Vista (acápites V letra C.- N°4)	4 meses	
Comunicación para informar la emisión de Vale Vista (N° 4 letra A del acápite V).	5 meses	
Plazo de implementación de las actividades descritas en el numeral 1.- del presente acápite.	5 meses	Desde la fecha de inicio de la implementación.

2. Base de reclamos

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **BK SpA** la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo al consumidor beneficiado por aquella, desde el hito descrito en el **acápites VI**, si correspondiere. 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 del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de informe parcial de cumplimiento	al 4to mes	Desde la fecha de inicio de la implementación.
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	2 meses	Desde el cumplimiento del plazo de implementación de las actividades descritas en el numeral 1 del presente acápite.

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

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa



Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 8 meses	Desde el cumplimiento del plazo de la "Implementación integral del Acuerdo".
Entrega del Informe Final de Remanente.	3 meses	Desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XII del presente Acuerdo.
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	10 días hábiles administrativos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente o bien, contados desde el plazo que podrá indicar el SERNAC conjuntamente o luego de dicha oportunidad.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo

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

Al respecto:

A. Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento e informes parciales relacionados con el Acuerdo:

Con el propósito de resguardar y dar cuenta del cumplimiento de los compromisos previstos en el Acuerdo, así como de verificar la fiabilidad de la información entregada por el proveedor durante el desarrollo del Procedimiento Voluntario Colectivo, **BK SpA** 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.2.)** y un informe final sobre el remanente del mismo **(A.4.)**, 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, un informe parcial sobre el estado de avance de la implementación del Acuerdo **(A.1.)** e informes parciales sobre el remanente del mismo **(A.3.)** que se detallan seguidamente, elaborados internamente por BK SpA.

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 con el Departamento de Investigación Económica - o cualquiera sea la denominación que pudiese tener - del **SERNAC**, los términos específicos que estos contendrán.

Se deja constancia que sus entregas se realizarán de acuerdo a los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

A.1. Informes parciales de estado de avance de la implementación del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un (1) informe **interno** donde conste el estado de avance de la implementación de los términos del Acuerdo contenido en el presente instrumento, hasta su fecha de emisión u otra fecha previamente acordada al efecto.

A.2. 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 cumplimiento del Acuerdo**") donde conste los resultados relativos al cumplimiento de los términos del Acuerdo⁶⁶.

La empresa auditora externa buscará a través de un examen independiente, autónomo y objetivo, **determinar y concluir**⁷⁷ si el proveedor cumplió o no con cada una de las condiciones y medidas comprometidas en el Acuerdo. En caso de no corroborarse un total cumplimiento, el informe deberá **explicar las respectivas desviaciones**.

Con tal finalidad, el auditor deberá **verificar** que las medidas comprometidas por el proveedor hayan sido realizadas en la forma y los plazos previstos en el presente instrumento, recopilando y poniendo a disposición la evidencia tangible que así lo demuestre, por medio de **anexos** al informe⁸⁸.

El **Informe final de auditoría externa de cumplimiento**, deberá contener las siguientes secciones:

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

⁶⁶ 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.4. siguiente.

⁷⁷ 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

⁸⁸ 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).



observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo, o, en su caso, que den cuenta de sus desviaciones.

Por su parte, en el informe se deberá **verificar y dar cuenta** de los siguientes aspectos:

- 12.** 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 con la realidad observada, y acreditar que el universo de beneficiarios y los montos pagados coincidan.
- 13.** Respecto de las actividades **Nº 1 y 2** asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de ellas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
- 14.** 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 que implica el Acuerdo y monto total de las devoluciones pagadas, desagregado 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, si correspondiera, 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 y compensaciones, y el universo de consumidores que representa, 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, esto es, 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, $p = q = 50\%$

1. Respecto del proceso de contactabilidad 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 con la **letra B. del acápito V** del presente Acuerdo.
2. 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.
3. Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y datos personales**".
4. Respecto de los montos referidos en las **letras B y C del acápito III que no fueron pagados** 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.3. 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 **acápite VII** para las actividades del **acápite 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.4. Informe final del remanente del Acuerdo

En la medida que el **Informe final de cumplimiento del Acuerdo**, previsto en la **letra A.2** precedente, dé cuenta de la existencia de montos asociados a devoluciones y/o 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 donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápite 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 **acápite XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de **devoluciones y/o 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 **acápite XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de **devoluciones y/o compensaciones** no transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite 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 a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al **SERNAC**, en el plazo dispuesto en el **acápite 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 **acápito XII**.

IX. Alcance legal de la responsabilidad

Conforme lo prevé el artículo 54 P de la Ley 19.496, la solución propuesta por **BK 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 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 del Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **BK SpA**, 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 los referente al eventual remanente que pueda formarse de los montos previstos en el **acápito 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 el **acápito III**, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los beneficiarios del presente Acuerdo y, en el improbable evento que:
 - a. Existan impedimentos materiales o jurídicos debidamente calificados para realizar la transferencia bancaria o depósito en favor del consumidor beneficiario (cuestión que deberá ser certificada por **SERNAC** de oficio o a petición del proveedor); o,
 - b. Si una vez efectuadas las transferencias bancarias o depósitos en favor de los consumidores beneficiarios, aún quedaran saldos sin distribuir.

Se deja constancia que el universo de consumidores beneficiarios y los montos de devoluciones y/o compensaciones 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

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

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **BK SpA**, 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, **BK SpA** 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, **BK SpA**, 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 **BK SpA** 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 **acápites 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.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de lo comprometido por **BK SpA**, y que se señala en el **acápito V letra A.-** de la presente resolución.

XIX. De las personas consumidoras beneficiadas

BK SpA 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, correo electrónico o dirección postal.
- 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 disponibles según información interna, sin perjuicio de la procedencia de imputaciones por mora y de la identificación posterior de cuentas Rut.

2. DECLÁRESE, el TÉRMINO FAVORABLE del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 794 de fecha 7 de noviembre de 2025**, del **SERNAC**.

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 **BK 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/mmb/ctu

Distribución: (notificación por correo electrónico)

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

