



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0172

SANTIAGO, 09 MAR 2023

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL
TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR
SALCOBRAND S.A. Y EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR
APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA
N° 793/2022.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene 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; el Decreto Exento N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N°1062 del 14 de diciembre 2022; la Resolución Exenta RA N°405/109/2023 de 12 de febrero de 2023; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°- Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC"), es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso.

2°- Que, con fecha **12 de septiembre del 2022**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la **Resolución Exenta N° 793** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **SALCOBRAND S.A.**, en adelante e indistintamente "**SALCOBRAND**" o "el proveedor", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3°- Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con **fecha 29 de septiembre de 2022**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°- Que, con fecha **06 de octubre de 2022**, el **SERNAC** y **SALCOBRAND**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transgír.

5°- Que, mediante **Resolución Exenta N° 1130 del 27 de diciembre de 2022** de este origen, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

6°- Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°- 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 el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

8°- Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **SALCOBRAND S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente Acuerdo en adelante también, "Acuerdo", beneficiará a los consumidores que, con ocasión de las compras realizadas a través de la página web del proveedor **SALCOBRAND**, se vieron afectados por las siguientes circunstancias: **a)** retardo en la entrega de productos; **b)** cancelación de compra por retardo en la entrega o por falta de stock y, **c)** retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores como consecuencia de la cancelación de la compra o de la falta de stock. La determinación del universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo se encuentra definida en el **Acápite III** siguiente.

El referido Acuerdo, considera todas las transacciones de los consumidores beneficiados por el mismo y que fueron realizadas en el periodo comprendido entre el **1 de marzo de 2020 y el 12 de septiembre de 2022**, ambas fechas inclusive.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, sobre Protección





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

Con el propósito de dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*", **SALCOBRAND** declara, haber implementado las siguientes medidas:

1. Aumento de la dotación del personal encargado de los despachos.
2. Aumento de turnos del personal.
3. Redefinición de procesos internos y externos de forma de aumentar la línea de producción en centro de distribución.
4. Cambio de la empresa de despacho, y nueva orientación, coordinación y exigencias de cumplimiento a la nueva empresa externa que cumple con los plazos definidos en el servicio.
5. Aumento de proveedores de despacho para los productos en Región Metropolitana, de un solo proveedor se pasa a contar con 3 proveedores activos, mejorando la cobertura y ejecución en las promesas de envío.
6. Mejoras técnicas y robustecimiento de los sistemas tecnológicos de las operaciones, con el fin de agilizar los procesos de entrega y satisfacción de los clientes.
7. Controlador interno, encargado del proceso de retiro en tienda, realizando gestiones de detección de los principales riesgos de la cadena de abastecimiento, despacho y retiro en tienda, de modo de actualizar las condiciones de entrega y ajustar los tiempos comprometidos según la capacidad disponible.

Se hace presente que, en relación a la efectividad de la implementación de las medidas antes mencionadas **SALCOBRAND** se compromete a verificar su cumplimiento a través del informe de auditoría externa comprometido en los **Acápites VI y VII** del presente instrumento.

III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

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 de consumidores que forman parte del presente Acuerdo.

Los grupos de consumidores beneficiados por el presente Acuerdo estarán integrados por todos aquellos que, con ocasión de las compras realizadas a



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

través de la página web del proveedor **SALCOBRAND**, se vieron afectados por las siguientes circunstancias: **a)** retardo en la entrega de productos; **b)** cancelación de compra por retardo en la entrega o por falta de stock y, **c)** retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores como consecuencia de la cancelación de la compra o de la falta de stock. En dicho contexto, el Acuerdo considera todas las transacciones de los consumidores beneficiados por el mismo, realizadas en el periodo comprendido entre el **1 de marzo de 2020 y el 12 de septiembre de 2022**, ambas fechas inclusive.

Sin perjuicio de lo anterior, el Acuerdo en referencia considera adicionalmente dentro del universo de consumidores beneficiados por el mismo, por una parte, a todos aquellos consumidores que en su oportunidad recibieron de parte de **SALCOBRAND** un cupón de descuento con ocasión de los planes de compensación implementados los años 2020 y 2022 pero, no hicieron uso del mismo dentro de los plazos otorgados por aquel y, por otra, a todos aquellos consumidores que habiendo hecho uso del referido cupón, igualmente tengan con ocasión de las compensaciones que establece el presente Acuerdo, una diferencia a su favor¹. Se deja constancia que **SALCOBRAND** informó durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo haber realizado, la devolución íntegra a los consumidores de lo pagado (precio) por concepto de productos y costo de despacho respecto de las compras canceladas en el periodo señalado en este Acápite y en el **Acápite I** precedente y que, respecto de las compras afectas a retardo en la entrega, y que no concluyeron en una cancelación, se informó que aquellas se encuentran con una entrega efectiva. Esta información será objeto de auditoría en los términos señalados en los **Acápites VI y VII** del presente Acuerdo.

B. Montos de las compensaciones que comprende el Acuerdo.

- **Grupo 1:** Los consumidores pertenecientes a este grupo serán compensados por concepto de "**retardo en la entrega**". Esta compensación que se calcula para este procedimiento se determina, según el mecanismo de pago de la compensación, a saber: en el caso del **cupón de descuento**, según los días de retardo en la entrega con los que fueron afectados los consumidores o bien, en el caso de no uso del cupón y procedencia, en consecuencia, de **transferencia electrónica**, será una suma proporcional en relación con el monto de la compra y los días de retardo en la entrega de los productos.

La suma total de compensaciones que **SALCOBRAND** pagará por este concepto asciende a **\$114.902.000 (ciento catorce millones novecientos dos mil pesos)** en el caso de un uso del 100% en cupones de descuento, o a **\$46.298.363 (cuarenta y seis millones doscientos noventa y ocho mil trescientos sesenta y tres pesos)** en el caso de un uso del 100% de las transferencias electrónicas. El número de **consumidores** que integrarán el **Grupo 1** corresponde a **44.806** y representan **49.466 transacciones**.

¹ Se considerará que existe una diferencia en su favor en caso que el monto del cupón otorgado previo al Procedimiento Voluntario Colectivo y que haya sido utilizado por el respectivo consumidor haya sido inferior al monto del cupón al cual tenga derecho en virtud del Acuerdo. En resumen, el presente Acuerdo determinará la compensación única y total a la cual tenga derecho cada consumidor beneficiado, respecto a la cual cualquier compensación voluntaria entregada previamente se contabilizará como abono a la que tenga derecho conforme a las fórmulas y métodos compensatorios que se individualizan en este instrumento y última propuesta compensatoria presentada por SALCOBRAND a SERNAC.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

A modo ilustrativo, en la siguiente tabla se presentan los montos compensatorios que tendrán los cupones de descuento, como así también, en el caso de no uso del cupón, los montos de las transferencias electrónicas que corresponderían a los consumidores pertenecientes al presente Grupo:

Rangos días de retardo en la entrega	Monto \$ Cupón de descuento	Monto Promedio Transferencia Electrónica (en caso de no uso del cupón)
1 a 3 días	\$2.000	\$1.000
4 a 7 días	\$3.000	\$1.008
8 días o más	\$4.000	\$1.227

- **Grupo 2:** Los consumidores pertenecientes a este grupo serán compensados por concepto de "**cancelación de la compra por retardo en la entrega o por falta de stock**". Esta compensación, que se calcula para este procedimiento, se determina según el mecanismo de pago de la compensación, a saber: en el caso del **cupón de descuento**, según los días de diferencia entre la fecha de entrega comprometida por el proveedor para el producto y la fecha de cancelación del mismo y, en el caso de no uso del cupón y procedencia, en consecuencia, de **transferencia electrónica**, según el monto de la compra y los días de intervalo indicados precedentemente.

La suma total de compensaciones que **SALCOBRAND** pagará por este concepto asciende a **\$1.402.000 (un millón cuatrocientos dos mil pesos)** en el caso de un uso del 100% en cupones de descuento, o a **\$550.621 (quinientos cincuenta mil seiscientos veintiún pesos)** en el caso de un uso del 100% las transferencias electrónicas. El número de **consumidores** que integrarán el **Grupo 2** corresponde a **437** y representan **438 transacciones**.

A modo ilustrativo, en la siguiente tabla se presentan los valores de los cupones de descuento, como así también, los montos de compensación de la transferencia electrónica que recibirán los consumidores pertenecientes al presente Grupo:

Rangos días de gestión en la devolución del dinero	Monto \$ Cupón de descuento	Monto Promedio Transferencia Electrónica (en caso de no uso del cupón)
1 a 3 días	\$2.000	\$ 1.000
4 a 7 días	\$3.000	\$ 1.009
8 días o más	\$4.000	\$ 1.520

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **Grupo 3:** Los consumidores pertenecientes a este grupo serán compensados por concepto de **"retardo en la reversa de dineros", como consecuencia de la cancelación de la compra o falta de stock**. Esta compensación, que se calcula para este procedimiento, se determina, según el mecanismo de pago de la compensación, a saber: en el caso del **cupón de descuento** según los días de retardo en la devolución del dinero o bien, en el caso de no uso del cupón y procedencia, en consecuencia, de **transferencia electrónica**, la compensación incorpora el valor de los reajustes² e intereses corrientes aplicados sobre el monto restituido y generados en el periodo de retardo en la devolución del dinero al consumidor, el cual, se cuenta a partir de la fecha en la que el proveedor se comprometió a efectuar dicha devolución.

La suma total de compensaciones que **SALCOBRAND** pagará por este concepto asciende a **\$1.274.000 (un millón doscientos setenta y cuatro mil pesos)** en el caso del uso 100% en cupones de descuento, o a **\$564.431 (quinientos sesenta y cuatro mil cuatrocientos treinta y un pesos)** en el caso de un uso del 100% las transferencias electrónicas. El número de **consumidores** que integrará el **Grupo 3** corresponde a **332** y representan **332 transacciones**.

A modo ilustrativo, en la siguiente tabla se presentan los valores de los cupones de descuento, como así también, los montos de compensación de la transferencia electrónica que recibirán los consumidores pertenecientes al presente Grupo:

Rangos días de retardo en la devolución del dinero	Monto \$ Cupón de descuento	Monto Promedio Transferencia Electrónica (en caso de no uso del cupón)
1 a 3 días	\$2.000	\$ 1.000
4 a 7 días	\$3.000	\$ 1.005
8 días o más	\$4.000	\$ 1.793

Se hace presente que, sin perjuicio de lo expresado en los cuadros del **Grupo 1, 2 y 3**, en el caso de proceder la transferencia electrónica por no uso del cupón, el Acuerdo, asegura para los consumidores beneficiados un "monto compensatorio mínimo de \$1.000 (mil pesos)".

- **Grupo 4. Costo del Reclamo:** Este grupo se integra por todos aquellos consumidores que ingresaron reclamos al SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, hasta el día previo³

² Las compensaciones del Grupo 3 han incorporado para el cálculo de la cuantía del monto de las eventuales transferencias los factores y parámetros contenidos en el artículo 27 de la Ley N° 19.496 para los efectos de la reajustabilidad y aplicación de intereses.

³ El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día **24 de enero de 2023**.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N° 19.496⁴.

El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto dependerá del canal a través del cual se realizó el reclamo, a saber:

- **0,0221 UTM** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,0214 UTM** para reclamos realizados por canal Web.
- **0,15 UTM** para reclamos realizados por canal presencial.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes de inicio de la implementación del Acuerdo, según lo descrito en el **Acápito VI** del presente instrumento.

Se hace presente que la compensación por este concepto alcanzará a un total estimado de **1.747 consumidores** por un monto total referencial de **\$2.466.240 (dos millones cuatrocientos sesenta y seis mil doscientos cuarenta pesos), considerando el valor de la UTM del mes de marzo de 2023 (62.450 pesos)**⁵.

El monto por concepto de costo reclamo al cual tiene derecho cada consumidor beneficiario para dicho ítem según los términos descritos precedentemente será añadido al monto del respectivo cupón o de la transferencia electrónica del consumidor, según corresponda a la opción de compensación elegida y utilizada.

Las compensaciones que corresponden a los **Grupos 1, 2, 3 y 4** proceden indistintamente y por tanto, no son excluyentes unas de otras y, el monto compensatorio del valor del cupón que les corresponda recibir a los consumidores beneficiados en conformidad a los términos del presente Acuerdo será el resultado de la suma total de los montos que le corresponda percibir en caso de integrar uno o más grupos definidos en el mismo. Lo mismo, aplicará para el caso al proceder el mecanismo de transferencia electrónica. Sin perjuicio de lo anterior, **en caso de presentar un consumidor más de una transacción afectada por una misma circunstancia** de aquellas materias del presente Procedimiento asociada a un único ítem compensatorio, se aplicarán las siguientes reglas para determinación de las compensaciones:

i. Cupones: Atendido a que el consumidor tendrá derecho a una compensación única por cada ítem compensatorio del cual sea beneficiario, para la determinación de cada una de éstas se considerará la suma total de los intervalos de días de retardo/gestión de cada una de las transacciones afectadas⁶.

⁴ En caso que un consumidor hubiere realizado, en el marco de la misma problemática o situación, más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto.

⁵ El pago por costo de reclamo procederá respecto de los consumidores que ingresaron reclamos al SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo.

⁶ En consecuencia, el monto del cupón al cual tiene derecho se determinará en base a las tablas de cálculo referidas, pero considerando la sumatoria de todos los rangos de días de retardo/gestión que haya experimentado para esa respectiva circunstancia (retardo en la entrega; cancelación por retardo o falta de stock; retardo en la devolución del dinero).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ii. Transferencias: El pago mínimo de \$1.000 se considerará por cliente y no por transacción respecto a un mismo ítem compensatorio, por lo tanto, si la sumatoria del monto compensatorio determinado conforme a la fórmula de cálculo acordada entre las partes resulta inferior al monto mínimo, se pagará \$1.000 y, en caso que sea superior, el monto efectivo calculado.

En consecuencia, de conformidad con la propuesta del proveedor, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total estimado de **45.235 consumidores** y considera un monto total referencial en pesos de **\$120.044.240 (ciento veinte millones cuarenta y cuatro mil doscientos cuarenta pesos)**, para el caso de un uso del 100% en cupones de descuento y de **\$49.879.654 (cuarenta y nueve millones ochocientos setenta y nueve mil seiscientos cincuenta y cuatro pesos)** en caso de 100% de transferencias electrónicas automáticas a la cuenta Rut del Banco Estado o MACH de Banco BCI de los consumidores, según corresponda.

Así las cosas, y de acuerdo a los Grupos definidos en los párrafos precedentes, el número total de consumidores que serán beneficiados por los términos del presente Acuerdo, ascienden a **45.235** consumidores, y corresponden, a **50.236** transacciones, según ha informado la empresa.

Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de consumidores mencionados en el presente instrumento para cada grupo mencionado, son referenciales según lo informado por **SALCOBRAND** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En todo caso, el proveedor declara que el cálculo referencial, en la etapa de implementación del Acuerdo, no podrá sufrir ajustes a la baja.

Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales por cada grupo de beneficiados en virtud del presente Acuerdo serán determinados y verificados por el Informe Final de auditoría descrito en el Acápite pertinente de este instrumento.

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

Conforme con lo dispuesto en el artículo 54 P N° 3 de la Ley N° 19.496: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos"*, se hace presente lo siguiente:

Es posible sostener, fundadamente, que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario en referencia y, las compensaciones que en esta sede administrativa se han determinado, resultan ser procedentes en favor de los consumidores, como así también, la solución y los mecanismos dispuestos



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

para la acreditación y verificación de cumplimiento, todo lo cual, es proporcional y adecuado para el logro de los objetivos tenidos en consideración en el Procedimiento en referencia.

Adicionalmente, la solución compensatoria descrita en el **Acápito III** de este instrumento, alcanza al universo de consumidores afectados por los hechos materia del Procedimiento y, son proporcionales al daño causado, toda vez que, se incluye dentro de ella, a todas las transacciones afectadas durante el periodo comprendido entre el **1 de marzo de 2020 al 12 de septiembre de 2022, ambas fechas inclusive**, por las categorías que fueron descritas en el **Acápito I y III letra A** del presente Acuerdo, estableciéndose una metodología compensatoria adecuada, al efecto. Es así entonces, que el modelo compensatorio dispuesto particularmente para esta sede administrativa y por tanto, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos tanto en lo relativo al cese de conducta como, en el cálculo y determinación de las compensaciones.

A mayor abundamiento, se cumple en la especie con los **estándares de universalidad**, por cuanto alcanza a todos los consumidores afectados, de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los consumidores afectados, según lo establecido en el **Acápito I y III letra A** precedente.

Asimismo, la solución y compensación acordada, está basada, en **elementos objetivos**, por cuanto, en su determinación, se cumplen con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo, considerando variables como el plazo transcurrido para que el proveedor efectuara la entrega de los productos o la devolución de las compras, el monto de las transacciones afectadas, así como la evaluación metodológica de los perjuicios cuantificables de los consumidores al haberse retrasado la entrega del producto, cancelado la compra por retardo en la entrega o falta de stock, o por haber existido un retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia de la cancelación de la compra, o falta de stock.

En este sentido, el Acuerdo contempla medidas claras y objetivas de compensación monetaria que alcanzan a todos los consumidores afectados, sin discriminación, pudiendo cada uno de ellos conocer de antemano la compensación que recibirá en atención los criterios publicitados en el Acuerdo, cumpliéndose así con estándares para la determinación de perjuicios de carácter colectivo en sede administrativa.

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: *"Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L"*.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En efecto, la propuesta de **SALCOBRAND** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias de ajustes, fueron recibidas y procesadas por el SERNAC. En tal sentido, las sugerencias de ajustes recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

El artículo 54 P N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 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:

Mecanismo y actividades de implementación para pago de las compensaciones del Acápite III.

1. Comunicaciones a consumidores beneficiados. Para efectos que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo, **SALCOBRAND**, les enviará las siguientes comunicaciones, según el siguiente detalle:

i. Una comunicación inicial de acuerdo a la información que mantiene registrada, a través de correo electrónico, mensaje de texto, carta al domicilio del consumidor u otro mensaje de mensajería instantánea, según los datos que consten en los registros del proveedor (estos últimos, en caso de no ser posible concretar la primera vía de contacto señalada). En lo particular, la referida comunicación contendrá los términos del Acuerdo alcanzados en el Procedimiento Voluntario Colectivos en referencia, particularmente:

- Los mecanismos mediante los cuales se materializará el pago de la compensación a cada consumidor beneficiado.
- Monto del cupón al cual tiene derecho cada consumidor beneficiario, como así también, las características y vigencia del mismo.
- Referencia a mecanismo de pago supletorio de la transferencia electrónica que le correspondería al consumidor beneficiario en caso de no uso del cupón.
- Todo aquello que diga relación con lograr una buena comprensión del Acuerdo, sin poder incluir publicidad.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Adicionalmente, en esta comunicación inicial se adjuntará el código de descuento correspondiente a un cupón digital al cual tenga derecho el beneficiario, según lo establecido en el **Acápite III** del presente instrumento.

El plazo para enviar las comunicaciones a los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo será de **30 días corridos**, contados desde la fecha del inicio de la implementación del Acuerdo.

- ii. En la eventualidad de que el consumidor, no haga uso del cupón dentro de los primeros 20 días de su respectiva vigencia, **se enviará una segunda comunicación** para recordar el uso del cupón, entre los días **21 y 40** de vigencia del cupón.
- iii. Para aquellos beneficiarios que no hagan uso del cupón dentro de su periodo de vigencia, **se enviará una tercera comunicación exclusivamente a aquellos que sean titulares de cuenta Rut del Banco Estado o Cuenta MACH de Banco BCI** informándole del monto que le corresponde recibir como transferencia automática.

Esta tercera comunicación será enviada en el plazo de 30 días corridos transcurrido el plazo de vencimiento del uso de la totalidad de los cupones.

2. **Determinación del procedimiento de pago de compensaciones a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo/ Forma de pago de las compensaciones.** El pago de los montos compensatorios tratados en el **Acápite III letra A** del presente instrumento, se efectuará en conformidad al siguiente mecanismo:

1° Cupón de descuento: Éste consistirá en un **código de descuento** que se enviará por parte de **SALCOBRAND**, a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo al correo electrónico registrado de cada uno de ellos y, en caso que el proveedor no cuente con dicha información, el mencionado cupón será remitido por medio de un mensaje de texto, carta al domicilio del consumidor u otro mensaje de mensajería instantánea, según los datos que consten en los registros del proveedor.

El cupón que se enviará contendrá el monto de la compensación, cuya determinación corresponderá a la aplicación del modelo económico descrito en el **Acápite III letra A** del presente instrumento.

El citado cupón tendrá las siguientes características:

- **Debe ser usado como descuento**, por el monto del respectivo cupón, para **compras que se efectúen a través del portal del proveedor, www.SALCOBRAND.cl**.
- Por la naturaleza de los cupones y de las transacciones asociadas, **sólo admitirán un uso único** (debe utilizarse el monto total de éste en una sola compra).
- Tendrá una vigencia de **60 días corridos a contar de su fecha de comunicación** a los consumidores beneficiados y, caducarán





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

en caso de no ser utilizados. La referida comunicación ha sido descrita en el **Acápito V N° 1 i**.

- **Se podrá utilizar el cupón en conjunto con otras promociones y/o descuentos ofrecidos en www.SALCOBRAND.cl**, con excepción de aquellas que requieran el ingreso de otro tipo de cupón (puede usar un cupón por descuento, por lo tanto, en caso de que un consumidor desee ocupar otro, deberá elegir el que más le convenga).
- **No tendrá mínimo de compra**, pero el resultado de la compra no podrá ser negativo ni inferior a \$1 peso.
- **Aplicable en compra de productos y/o medicamentos.**

2° Transferencia electrónica: Transcurrido el plazo de vigencia del mencionado cupón, sin que fuera utilizado por el consumidor, el proveedor procederá, en los plazos indicados en el **Acápito VI** del presente instrumento a:

- Enviar la comunicación descrita en el **Acápito V N° 1 iii**.
- Realizar una transferencia electrónica, a la Cuenta Rut del Banco Estado de la cual los consumidores beneficiarios sean titulares y que se encuentre vigente o mediante el abono automático a cuenta MACH de BCI de aquellos consumidores beneficiarios que cuenten con dicho producto vigente.

Se hace presente que respecto de todos aquellos montos compensatorios que no puedan ser transferidos, de acuerdo a los mecanismos descritos precedentemente y, atendida su naturaleza, serán susceptibles de lo dispuesto para la formación del Remanente descrito en el **Acápito XI** del presente instrumento.

- 3. Publicidad.** Adicionalmente a las comunicaciones individuales por correo electrónico, mensaje de texto, carta al domicilio del consumidor u otro mensaje de mensajería instantánea, según lo establecido en el **N° 1 de este Acápito**, **SALCOBRAND**, publicará en su página y/o sitio web, la Resolución que contiene el texto del Acuerdo arribado en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. Esta publicidad estará habilitada en la web del proveedor en el plazo dispuesto en el **Acápito VI** siguiente.

El contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad establecidas en el presente Acuerdo serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC y, no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha definido en el mismo. **SALCOBRAND** se compromete a asegurar, en su página y/o sitio web la efectiva visibilidad de la publicación que trata el presente numeral.

- 4. Plazos.** La implementación de las actividades dispuestas en este Acápito, se efectuarán por **SALCOBRAND** en los plazos indicados en el **Acápito VI** siguiente.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

La etapa de implementación del Acuerdo **comenzará transcurridos 30 días hábiles administrativos**, 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 que se realice, 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 y cada una de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo⁷, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

En este sentido y, en particular respecto de cada una de las actividades contenidas en el Acuerdo, a continuación, se presenta un cuadro resumen con aquellas y con los plazos respectivos:

A. Actividades y plazos relacionadas con la Implementación del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de Implementación del Acuerdo.	30 días hábiles administrativos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).
Publicación de SALCOBRAND en su página web de los términos del Acuerdo.	10 días corridos	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo, hasta el término de la vigencia de los cupones.
Despacho de la comunicación inicial donde se adjunta el cupón de descuento a los consumidores beneficiados, y que se encuentra descrito en el Acápite V N° 1 i.	30 días corridos	Desde el inicio de Implementación del Acuerdo.
Despacho de la segunda comunicación a los consumidores	Entre el día 21 y 40 días corridos de vigencia del cupón	Desde el envío de la comunicación inicial descrita en el Acápite V N°1 i.

⁷ Son días inhábiles administrativos los días sábados, domingos y festivos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

beneficiados, descrita en el Acápite V N° 1 ii		
Despacho de la tercera comunicación a los consumidores beneficiados, descrita en el Acápite V N° 1 iii.	30 días corridos	Transcurrido el plazo de vencimiento de la totalidad de los cupones.
Plazo de vigencia de los cupones de descuento.	60 días corridos	Desde la comunicación inicial descrita en el Acápite V N° 1 i.
Proceso de pago de las compensaciones por medio de transferencia electrónica a los consumidores beneficiados.	90 días corridos	Desde el envío de la tercera comunicación
Proceso de implementación de las medidas de cese de conducta.	Se debe estar a lo señalado en el Acápite II del presente acuerdo.	Se debe estar a lo señalado en el Acápite II del presente acuerdo.
Implementación integral⁸ de las actividades del Acuerdo.	7 meses	Desde el inicio de Implementación del Acuerdo.

B. Actividades y plazos relacionadas con la Verificación y Acreditación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega Informe auditoría externa.	6 meses	Desde el vencimiento del plazo de la "implementación integral de las actividades del Acuerdo", salvo lo relativo al remanente.
Formación de Remanente.	2 años	Desde el vencimiento del plazo de la "implementación integral de las actividades del Acuerdo".
Pago Remanente.	2 meses	Desde el vencimiento de plazo para formación del remanente.

⁸ El plazo de 7 meses señalado no considera el plazo que se ha dispuesto para la entrega del Informe Final de Auditoría Externa indicado en el Acápite VII letra B.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Entrega de Informe complementario.	2 meses	Desde el vencimiento del plazo para pago del remanente.
---	---------	--

VII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."*

Al respecto:

Auditoría externa.

1. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a través de un **Informe Final de auditoría externa** que será presentado por **SALCOBRAND** al SERNAC de conformidad a lo señalado en el presente Acápite y, en el plazo señalado en el **Acápite VI**. La empresa auditora será seleccionada por **SALCOBRAND** entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero y, a su costo.

2. El informe de auditoría externo deberá acreditar el cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, así como también, deberá dar cuenta de la efectividad de que la solución que se establece en el presente instrumento, haya estado disponible e implementada, respecto de todas las transacciones realizadas a través del sitio web de **SALCOBRAND** que, en el periodo comprendido entre el **1 de marzo del 2020 al 12 de septiembre de 2022**, ambas fechas inclusive, fueron afectadas por las siguientes circunstancias: **a)** retardo en la entrega; **b)** cancelación de compra por retardo en la entrega o falta de stock; y **c)** retardo en la reversa de los dineros pagados por los consumidores, como consecuencia cancelaciones de compras o falta de stock.

3. La estructura del informe de la auditoría externa deberá ser la siguiente:

- 1) Introducción y/o antecedentes
- 2) Objetivos
- 3) Alcances
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoría
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo
- 7) Ejecución de los procedimientos
- 8) Conclusiones y/o hallazgos
- 9) Anexos donde se adjunten ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este acuerdo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para las verificaciones que se realicen mediante una revisión muestral de los casos afectados ésta deberá seleccionarse a partir de un muestreo de tipo probabilístico y aleatorio simple y, los parámetros con los cuales deberá ser calculado el número de la muestra, corresponden a un nivel de confianza del 95%, un error máximo del 5% (es decir que $Z=1.96$), bajo el supuesto conservador de $p=q=50\%$.

4. Respecto de las **Compensaciones**, el informe deberá acreditar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los Grupos de consumidores beneficiados por el presente Acuerdo⁹.

En este punto, el Informe deberá incorporar, adicionalmente, un cuadro resumen con, a lo menos, la siguiente información específica:

- a) Número total de consumidores beneficiados por el Acuerdo;
- b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos.
- c) Monto total de las compensaciones.
- d) Monto de la compensación desagregada según las categorías que el mismo Acuerdo contempla;
- e) Montos efectivamente pagados por concepto de compensación.
- f) El monto en dinero no distribuido después de la aplicación de las actividades de implementación descritas en el presente instrumento conforme a lo señalado en el **Acápito VI letra A** precedente, para efectos de la identificación de la fecha del monto de remanente que, por su parte, trata el **Acápito XI** siguiente.
- g) Certificación del cumplimiento de los plazos previstos para cada una de las actividades comprometidas en el presente instrumento.

Lo anterior, sin perjuicio del informe de auditoría complementario que la misma empresa auditora externa realizará, a fin de informar monto, fecha y destino del remanente.

5. Respecto de la acreditación de las medidas de **Cese de la Conducta**, el Informe deberá dar cuenta de los siguientes verificadores:

i) Dar cuenta y acreditar las mejoras en los sistemas de despachos, que conforme declara **SALCOBRAND**, ha implicado el aumento de la dotación del personal encargado de los despachos, aumento de turnos del personal relacionado a ese proceso, junto con el cambio de la empresa de despacho y el aumento de éstas (de 1 a 3), todo desde marzo del 2020 hasta septiembre de 2022.

ii) Acreditar la implementación de mejoras técnicas y robustecimiento de los sistemas tecnológicos de las operaciones del proveedor, que van en estrecha relación con agilizar los procesos de entrega y satisfacción de los clientes.

iii) Verificar la implementación de un controlador interno encargado del proceso de retiro en tienda, el cual, conforme ha declarado **SALCOBRAND**, ha realizado gestiones de detección de riesgo de la

⁹ Para efectos de este acuerdo, considerar además la distinción por medio de pago (cupón de descuento o transferencia electrónica) para informar el universo de beneficiados y el monto total pagado.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cadena de abastecimiento, despacho y retiro en tienda, para así, actualizar las condiciones de entrega y ajustar los tiempos comprometidos según la capacidad disponible.

Atendido a que los verificadores de la información referida precedentemente comprenden antecedentes confidenciales que se pondrán a disposición exclusivamente de los auditores para efectos de poder acreditar lo correspondiente, **SALCOBRAND** se compromete a emitir, por parte de la Gerencia respectiva, un certificado interno que dé cuenta de la implementación efectiva de las medidas del Cese de Conducta referidas. Esto, en conjunto con las respectivas verificaciones que realice la empresa de auditoría externa.

6. Asimismo, el Informe del auditor además deberá¹⁰:

- Verificar el envío de las comunicaciones comprometidas, y validadas por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del **SERNAC**, por correo electrónico, mensaje de texto, carta al domicilio del consumidor u otro mensaje de mensajería instantánea según corresponda, dando cuenta de los términos del Acuerdo, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación.
- Verificar el cumplimiento de lo comprometido por **SALCOBRAND** en razón a la publicación en su página web.
- Comprobar la efectiva devolución de los pagos efectuados por los consumidores respecto de transacciones canceladas.
- Comprobar la efectiva entrega de los productos de la compra efectuada en los casos en que las transacciones sufrieron retardos en la entrega y que no fueron canceladas.
- Verificar la realización del pago de la compensación íntegra a los consumidores por grupos, de acuerdo al criterio de segmentación establecido en este Acuerdo.
- Verificar el correcto cálculo de las compensaciones de acuerdo a las fórmulas de cálculo para cada grupo de consumidores afectados y de acuerdo al medio de pago aplicable según lo establecido en este Acuerdo.
- Comprobar la emisión y envío de los cupones de descuento a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo.
- Comprobar el pago mediante una transferencia bancaria al consumidor a su cuenta Rut de Banco Estado o Cuenta MACH de Banco BCI, en aquellos casos en que no se haya hecho uso del cupón de descuento.
- Comprobar el uso o falta de uso de los cupones de descuento en el plazo de vigencia de 60 días corridos desde el envío de éstos.
- Comprobar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados de acuerdo al canal de ingreso del reclamo.

¹⁰ Las verificaciones y comprobaciones a continuación señaladas deberán realizarse en base a la revisión de los sistemas de la empresa; revisión de muestras aleatorias; validaciones de información; entre otros. Los métodos de verificación aplicados serán aquellos concordados en conjunto con el Subdepartamento de Investigación Económica del SERNAC, en el marco de las instancias de coordinación previas a la realización de la auditoría.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Las cantidades definitivas, en cuanto a universo de consumidores y montos del presente Acuerdo, serán auditadas e integradas en los informes de auditoría descritos en este instrumento. Dicha información deberá ser integrada a la auditoría tanto en términos desagregados por Grupo como en términos globales.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos precedentes, el proveedor deberá coordinar **previamente** con el **Subdepartamento de Investigación Económica de la Subdirección de Desarrollo Territorial y Gestión del SERNAC**, los términos específicos del referido **Informe Final de auditoría externa** y, adicionalmente, de ocurrir lo que trata el **Acápito XI** del presente instrumento, los términos específicos del **Informe complementario** comprometido a su respecto.

VIII. Alcance legal de la responsabilidad.

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

IX. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que dispone lo siguiente: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo."*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."

X. De las publicaciones del Acuerdo.

El artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496 dispone que: *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del **SALCOBRAND** 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. 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°.

XI. Del Remanente.

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496. Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de las compensaciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496 que dispone: "*Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis*"

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, la empresa tendrá un plazo de 2 (dos) meses para enterar el pago del saldo del mismo en la cuenta que SERNAC le informe. Finalizado el plazo referido, la empresa tendrá un plazo adicional de 2 (meses) para remitir un informe de auditoría complementario determinando, la formación del remanente, la fecha de su determinación y, el monto de estos dineros, todo lo cual será remitido al SERNAC en el plazo dispuesto en el **Acápite VI** precedente, esto es, 2 meses desde el vencimiento del plazo para el pago del Remanente.

XII. De la Reserva de Acciones.

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 afectados 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XIII. Del incumplimiento del Acuerdo.

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo.

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

XIV. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir en el texto de éste, los datos e información que este Acuerdo contempla, y que son necesarios para su acertada inteligencia. Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 en este procedimiento, las que quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, en lo que no diga relación con la información contenida en el presente texto y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N° 20.285, N° 19.628 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie.

XV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, remitirá a **SALCOBRAND** 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 afectados todos los montos que incluye este Acuerdo. Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por **SALCOBRAND** 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 al acceso que este Servicio ha proporcionado previamente a **SALCOBRAND** al Portal del proveedor, a su base de reclamos para la gestión del respectivo reclamo individual formulado por los consumidores.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **SALCOBRAND**, 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **SALCOBRAND** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases 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, **SALCOBRAND** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

- Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **SALCOBRAND** 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.
- 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.
- 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.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

Para efectos de una adecuada coordinación se establece que el plazo para el envío de la base de reclamos por parte de la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo es dentro del décimo día, desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada.

XVI. De las Leyes Complementarias: 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, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

XVII. 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.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

Adicionalmente 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.

9°- En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **SALCOBRAND S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°793 de fecha 12 de septiembre de 2022.**

3. TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° 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, se encuentra ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa, un extracto, **en el Diario Oficial** y, en **un medio de circulación nacional**, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el Tribunal correspondiente que, se encuentra ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa, un extracto, **en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor**, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6. TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, 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

[REDACTED]

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7. TÉNGASE PRESENTE, que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8. TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

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

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 **SALCOBRAND S.A.**, mediante correo electrónico, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



[Handwritten signature]

IVONNE VALDIVIESO TERÁN
SUBDIRECTORA (S)

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

IVT/cca/mmb

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos
- Oficina de Partes