

EXTRACTO
Artículo 54Q de la Ley N°19.946

Resolución que aprueba acuerdo en Procedimiento Voluntario Colectivo

Los consumidores se vieron afectados por la situación ocurrida el día 1° de febrero de 2022 relativa a la publicación de precios de ciertos productos de marca Samsung, en la plataforma de Mercado Libre. A los consumidores se les cancelaron o no confirmaron sus compras.

En virtud de lo anterior, con fecha 23 de marzo de 2022, la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo dictó resolución de apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor ECOMSUR S.A. Con fecha 04 de octubre de 2022, el SERNAC llegó a un acuerdo con ECOMSUR S.A., que se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 853 de fecha 4 de octubre de 2022, a fin de que éste produzca efecto erga omnes.

Mediante presentación de fecha 08 de noviembre de 2022, compareció Alfredo Calvo Carvajal, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, solicitando la aprobación judicial del acuerdo.

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-352-2022, tramitado ante el 28° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 7 de diciembre de 2022, y por resolución aclaratoria de fecha 16 de diciembre de 2022, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, se aprobó el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor ECOMSUR S.A., contenido en Resolución Exenta N° 853, de fecha 04 de octubre de 2022 a fin de que éste produzca efecto erga omnes. El acuerdo consiste en:

1.-En cuanto al cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores: ECOMSUR S.A. dio cuenta de la ejecución de las siguientes mejoras: a)Robusteció sus procesos de "Configuración de Precios *Marketplace*" y de "Promociones y Modificación *Pricing*"; b)Ejecutó capacitaciones internas dirigidas a los integrantes de aquellos equipos que participan en el referido proceso, implementadas al 18 de marzo de 2022.

2.-En cuanto al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados: El universo de consumidores afectados, está compuesto por los grupos de consumidores que, por una parte, fueron afectados por la cancelación o no confirmación de la (s) compra (s) efectuada (s) el día 1 de febrero de 2022 respecto de productos Samsung y, por otra parte, aquellos consumidores que hayan presentado un reclamo ante el SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor en cumplimiento del artículo 54 N y 54 L de la Ley N° 19.496

Los grupos que forman parte del acuerdo son los siguientes: Grupo A. Compensación por cancelación o no confirmación de compra. Integrado por todos los consumidores que efectuaron compras de hasta 2 productos de igual categoría respecto de productos marca Samsung, con un descuento superior al 44% sobre el precio definido por el proveedor para su ofrecimiento y venta para el día 1° de febrero de 2022; Grupo B. Compensación por Costo del reclamo. Integrado por todos aquellos consumidores que ingresaron reclamos al SERNAC por los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, hasta



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XFBXCRTPGY

el día previo a la publicación de la propuesta de solución del proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la ley 19.496. La compensación por costo de reclamo es compatible con la compensación por cancelación o no confirmación de compra, en consecuencia, ambas compensaciones procederán conjuntamente cuando se cumplan los requisitos para su procedencia.

Los montos de las compensaciones que comprende el Acuerdo: Grupo A “Cancelación o no confirmación de compra”: La suma total de compensaciones a pagar al grupo A por concepto de “cancelación o no confirmación de compra” asciende a \$12.525.650 (doce millones quinientos veinticinco mil seiscientos cincuenta pesos) y el número de consumidores que integrarían el Grupo A corresponde a 2.837 (dos mil ochocientos treinta y siete); Grupo B “costo del reclamo”: ECOMSUR S.A. se obligó por medio del Acuerdo a compensar a los consumidores pertenecientes a este grupo considerando los reclamos ingresados desde el 1 de febrero y hasta el 11 de septiembre del año 2022, ambas fechas inclusive, correspondientes, respectivamente, al día en que se produjeron los hechos que motivaron el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y el día previo a la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 N de la Ley N°19.496, respectivamente.

El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto dependerá del canal a través del cual se realizó el reclamo, de acuerdo a lo siguiente: a) 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center; b) 0,023 UTM: para reclamos realizados por canal Web; c) 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial.

3.-En cuanto a que la solución sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos: Las compensaciones alcanzadas por el presente Acuerdo para indemnizar a los consumidores que se vieron afectados por los conceptos de “cancelación o no confirmación de compra” y costo del reclamo, resultan ser proporcional al daño causado y, por otra, que en relación al universo de consumidores que serán beneficiados, se han considerado todas las transacciones sobre la base del establecimiento de una metodología compensatoria adecuada al efecto. La solución que da cuenta el presente instrumento cumple con estándares de universalidad y, con la condición de basarse en elementos objetivos ello, por cuanto se ha basado sobre la consideración de estándares jurídicos, técnicos y metodológicos tanto, para la determinación de los consumidores beneficiados como para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo – en sede administrativa – considerando variables como el precio de compra, los días transcurridos desde la compra hasta la solicitud de reversa del valor asociado a ella y la aplicación de una tasa de descuento.

4.-En cuanto a 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:

Mecanismo y actividades de implementación para pago de las compensaciones.

1. Procedimiento de contactabilidad para proceder al pago de las compensaciones por concepto de “cancelación o no confirmación de compra” y “costo del reclamo”.

a. Primera comunicación a los consumidores beneficiados por el Acuerdo:



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XFBXCRTPGY

ECOMSUR S.A., remitirá a cada uno de los consumidores beneficiados por el Acuerdo, sean o no titulares de una Billetera Meli, un correo electrónico dirigido a la casilla que éste último tuviera registrada en la plataforma de Mercado Libre, en virtud del cual, les informará los términos del Acuerdo arribado en el marco del PVC, su procedimiento, plazos de implementación y, la indicación precisa de la cantidad a compensar (incluido el costo de reclamo cuando procediere).

Adicionalmente, ECOMSUR S.A. solicitará a los consumidores no titulares de Billetera Meli, los datos de una cuenta bancaria, corriente o vista que mantengan a su nombre para efectos de efectuar el pago de la (s) compensación (es) que corresponda (n) por medio de una transferencia electrónica.

b. Segunda comunicación a los consumidores beneficiados por el Acuerdo no titulares de Billetera Meli.

Transcurridos 5 días hábiles desde que la comunicación anterior haya sido enviada a cada uno de los consumidores no titulares de Billetera Meli, el proveedor, en el plazo indicado en el Acápite VI de este instrumento, enviará un nuevo correo electrónico a quienes no hayan respondido entregando sus datos bancarios, solicitando nuevamente a estos consumidores, señalar dentro del plazo de 30 días corridos, los datos de una cuenta bancaria (corriente o vista) de algún banco de la plaza para efectos de abonarles la(s) respectiva compensación(es) en la cuenta indicada, de conformidad a lo señalado en el párrafo precedente.

Los pagos correspondientes, tanto a la compensación por “*cancelación o no confirmación de compra*” como al monto por concepto de “costo de reclamo”, se efectuarán por ECOMSUR S.A. en los plazos indicados en el Acápite VI de este instrumento.

c. Tercera comunicación a consumidores beneficiarios del Acuerdo.

Respecto a los consumidores beneficiados por el Acuerdo que (i) no sean titulares de Billetera Meli y no hayan señalado dentro del plazo de 30 días corridos indicado en la letra “b. Segunda comunicación a los consumidores beneficiados por el Acuerdo no titulares de Billetera Meli” del acuerdo, los datos de una cuenta bancaria (corriente o vista) de algún banco de la plaza para efectos de abonarles la(s) respectiva compensación(es) en la cuenta indicada; o (ii) no sean titulares de Billetera Meli y hayan señalado dentro del plazo de 30 días corridos indicado en la letra b. anterior, datos incompletos o erróneos de una cuenta bancaria (corriente o vista) de algún banco de la plaza para efectos de abonarles la(s) respectiva compensación(es) en la cuenta indicada; o, (iii) sean titulares de Billetera Meli pero, no se haya podido abonar, por cualquier razón o motivo, la (s) compensación (es) en la correspondiente Billetera Meli del consumidor beneficiario, ECOMSUR S.A. procederá a remitir un último correo electrónico, solicitando los datos de una cuenta bancaria, corriente o vista, que mantengan a su nombre, para efectos de hacerles las transferencias que correspondan. En esta misma comunicación se informará adicionalmente a los consumidores que, para el caso de no entregar la información requerida, se procederá a la emisión de un vale vista en los términos establecidos en el numeral 2 letra c) siguiente.

Los consumidores contarán con un plazo de 10 días corridos desde que sea enviada esta última comunicación para informar sus datos bancarios. Por su parte, ECOMSUR contará con un plazo de 20 días corridos desde el vencimiento del plazo que tienen los consumidores para otorgar datos bancarios luego de la comunicación N° 3., para hacer las respectivas



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XFBXCRTPGY

transferencias a aquellos consumidores que hubiesen señalado en esta instancia los datos de una cuenta bancaria, corriente o vista, que mantengan a su nombre para efectos de recibir las transferencias que correspondan.

Si transcurridos los 10 días corridos desde el envío de la tercera comunicación, el consumidor no otorga la información requerida por el proveedor para efectos del pago de la (s) compensación (s) que le corresponda (n) se aplicará, por defecto, la alternativa ya mencionada de emisión de un vale vista.

Se deja constancia de que en caso que un consumidor beneficiario del pago de la compensación por *cancelación o no confirmación de compra* sea también, beneficiario del pago del costo del reclamo, bastará con que el proveedor envíe una o más de las comunicaciones antes expuestas explicando ambos beneficios y solicitando los datos bancarios, de ser necesario, sin necesidad de duplicar las comunicaciones.

2. Forma de pago de las compensaciones. El pago de las compensaciones se efectuará a los consumidores beneficiados mediante:

a. Depósito en Billetera Meli; b. Transferencia electrónica bancaria, en caso de que el consumidor beneficiado por el Acuerdo: i) no sea titular de una Billetera Meli o bien, o ii) por cualquier razón o motivo no se pudiere abonar en su Billetera Meli los montos asociados a las compensaciones. En este último caso, el consumidor será contactado por ECOMSUR S.A., a través de correo electrónico dirigido a la casilla que éste último tuviere registrada; c. Vale vista, para el caso que el pago no pudiera realizarse por los medios descritos en las letras a y b anteriores. El vale vista será emitido en forma electrónica por un Banco de la plaza y podrá ser retirado por el beneficiario en cualquier sucursal de aquel. Los vale vistas tendrán una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de su emisión.

El nombre de la entidad bancaria que emitirá el vale vista y el plazo para su retiro será informado por ECOMSUR S.A. por medio de correo electrónico, a los respectivos consumidores. La referida comunicación deberá ser validada previo a su despacho por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas de SERNAC.

3. Plazo.

El plazo para materializar el pago de las compensaciones que contempla el Acuerdo, es el que se indica a continuación. Publicidad. Adicionalmente a las comunicaciones individuales por correo electrónico, ECOMSUR S.A., publicará en su página web – www.ecomsur.cl – la Resolución que contiene el texto del Acuerdo arribado en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

5.-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 19.496 que se realice en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. Las actividades de implementación, los plazos y desde cuándo se computan éstos, se encuentra en Resolución Exenta N° 853 de fecha 4 de octubre de 2022, que debe revisar.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XFBXCRTPGY

6.-En cuanto a los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costas del proveedor. ECOMSUR S.A. acreditará el cumplimiento del acuerdo, mediante una auditoría externa, en la forma que se establece en la Resolución Exenta N° 853 de fecha 4 de octubre de 2022.

En virtud de lo anterior, el Tribunal declaró lo siguiente: I.- Que, se aprueba el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y ECOMSUR S.A., cuyos términos y obligaciones se encuentran contenidos en la Resolución Exenta N° 853, de fecha 04 de octubre de 2022, emitida por el solicitante, el que cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes. II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de la misma, autorizado por el Secretario del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor. Asimismo, Publíquese por el Servicio solicitante en su página web institucional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496. III.- Que, la aprobación efectuada mediante el presente fallo, no obsta a que los consumidores afectados puedan hacer valer sus derechos, de conformidad con los medios que la Ley N° 19.496 establece.

