

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SPA, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496. SERNAC

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-107-2024 del 17° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 17 de julio de 2024, notificada con fecha 19 de julio de 2024, personalmente al solicitante, se aprobó el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 239 de fecha 24 de abril de 2024** (en adelante, el “Acuerdo”), dictada por el **Servicio Nacional del Consumidor** (en adelante, el “SERNAC”), alcanzado entre este último y **EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSVIP SPA** (en adelante, “TRANSVIP”) en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (en adelante, el “PVC”) aperturado mediante la **Resolución Exenta N° 570 del SERNAC, de fecha 4 de septiembre de 2023**, declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos legales, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes. A continuación, los términos extractados del Acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo:** El presente acuerdo, beneficiará a las personas consumidoras que, en virtud del contrato de prestación de servicio de transporte terrestre de pasajeros, celebrado con el proveedor TRANSVIP, con la finalidad de ser trasladados a algunos de los aeropuertos de las ciudades de Santiago, Calama y Antofagasta, fueron afectados entre, el **1 de enero del año 2021 y el 26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, por alguna de las siguientes circunstancias: **a)** No prestación del servicio contratado y **b)** Prestación del servicio contratado, con retardo. Los términos **restitutorios, compensatorios e indemnizatorios** para los beneficiarios del Acuerdo en referencia, se encuentran definidos en el **acápite III** del presente instrumento. Adicionalmente, el presente Acuerdo beneficiará a todas las personas consumidoras de TRANSVIP, con las medidas de cese de conducta que se describen en el **acápite II** y, con las actividades que conformarán el plan de cumplimiento correctivo que se señala en el **acápite X**, ambos, del presente Acuerdo. 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:** Para los efectos señalados de este acápite, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por TRANSVIP, se han implementado durante el transcurso de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, las siguientes medidas: **1.** Desarrollo de mejoras en los sistemas y plataformas tecnológicas destinadas a la optimización de la asignación de vehículos asociados a la prestación del servicio de transporte de pasajeros. Lo anterior, con la finalidad de generar aumentos en la disponibilidad de vehículos y puntualidad. **2.** Implementación de sistemas de alerta internos para la identificación temprana de potenciales desviaciones derivadas de situaciones de fuerza mayor que pudieren afectar la llegada de un vehículo en forma oportuna hacia un pasajero. **3.** Automatización del proceso de devolución, del valor del servicio del transporte terrestre contratado por las personas consumidoras con TRANSVIP mejorando con ello, la velocidad de ejecución de esta gestión. **4.** Refuerzo de la cantidad de trabajadores en las áreas de “Operaciones y Experiencia del Cliente”, mejorando la comunicación entre la empresa y sus clientes, vía mensajería SMS y/o call center, optimizando tiempos de respuesta. **5.** Incorporación de un chat en el sitio web www.transvip.cl para que los pasajeros puedan contactarse con un agente en línea y obtener



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

Código: TGFXXPXQZED

información sobre el estado de su viaje en tiempo real. **6.** Implementación de un centro de ayuda en el sitio web www.transvip.cl **7.** Mejora de las comunicaciones hacia los clientes mediante el envío de mensajes con información relativa a su viaje. **8.** Renovación y aumento de la flota de vehículos en más de 180 unidades. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, TRANSVIP, se compromete a ajustar las cláusulas del contrato de adhesión, denominado “**Términos de Uso**”, que fueron individualizadas en la Resolución de apertura del PVC en referencia, las cuales, serán adecuadas a la normativa contenida en la Ley N° 19.496. En dicho contexto, TRANSVIP, se compromete a ajustar las siguientes cláusulas: - Cláusula: 1.1 y 1.3 del apartado “1. Condiciones Generales”; - Cláusula 3.3.5 y 3.3.6 del apartado “3.3 Derecho a retracto y devoluciones” y - Cláusulas 5.2 y 5.3 del apartado “5. Condiciones de Equipaje”. Es así que, el referido ajuste de cláusulas considerará los principios/parámetros/criterios/directrices que a continuación se indican: - Información veraz y oportuna en relación a la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros, inclusive, en eventos de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditados y, el ofrecimiento de alternativas de solución, en las señaladas circunstancias. - Eliminación de multas y cargos asociados a las condiciones de la tarifa del servicio de transporte terrestre contratado. - Establecer la responsabilidad del proveedor en los términos que establece la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y su normativa complementaria, modificatoria o supletoria correspondiente. - No limitar respecto de las personas consumidoras el ejercicio de los derechos y acciones que les otorga la legislación vigente. - En relación a la custodia, pérdidas o daños del equipaje, distinción y responsabilidad de acuerdo a la categoría del mismo, como asimismo, informar sobre el derecho de declaración de especies. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas de cese de conducta implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. **III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** **A. Determinación de los Grupos de consumidores del presente Acuerdo y las restituciones, compensaciones e indemnizaciones del caso:** - **Grupo N°1:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con TRANSVIP el servicio de transporte terrestre de pasajeros en dirección a algún aeropuerto de las ciudades de Santiago, Calama o Antofagasta, durante el **1 de enero del año 2021 y hasta el 26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, **no tuvieron la prestación del servicio contratado y que a la fecha, no se les ha restituido y/o devuelto por TRANSVIP, el valor o monto correspondiente a dicho servicio.** - **Grupo N° 2:** Comprende a las personas consumidoras que, habiendo contratado con TRANSVIP el servicio de transporte terrestre de pasajeros en dirección a algún aeropuerto de las ciudades de Santiago, Calama o Antofagasta, durante el **1 de enero del año 2021 y hasta el 26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, **tuvieron la prestación del servicio con retardo y, con ocasión de aquello, manifestaron haber sufrido la pérdida del vuelo y que, a la fecha, no han sido compensadas por TRANSVIP.** En consecuencia, respecto de las personas consumidoras pertenecientes al Grupo N° 1, precedentemente definido, TRANSVIP, se compromete por una parte, a restituir el valor o monto pagado y, por otra (adicionalmente), a compensar a esas mismas personas consumidoras, con el mismo monto o valor del monto restituido. Respecto de las personas consumidoras pertenecientes al



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

Código: TGFXXPXQZED

Grupo N° 2, precedentemente definido, TRANSVIP se compromete a compensarlas por un monto equivalente a la suma de \$5.000 (cinco mil pesos) para aquellos casos correspondientes a servicio compartido, y de \$12.000 (doce mil pesos) para aquellos casos correspondientes a servicio exclusivo. **B. Costo de reclamo:** TRANSVIP, compensará por este concepto a cada persona consumidora que hubiere reclamado ante SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el acápite N° I del presente Acuerdo, entre el **1 de enero de 2021 y el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor** (El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 14 de abril de 2024), trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496 (En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto). Se deja constancia que las restituciones y compensaciones descritas en la **letra A** del presente **acápite** son compatibles con la compensación por costo del reclamo y, se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. Lo mismo, aplicará respecto de las indemnizaciones que pudieran producirse con ocasión de lo dispuesto en la **letra C siguiente** y en el **acápite V letra C** del presente instrumento. El monto que corresponderá a las personas consumidoras por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber: **a) 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal call center. **b) 0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal web. **c) 0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. **C. Gastos adicionales:** TRANSVIP se compromete también a indemnizar a las personas consumidoras que, entre el **1 de enero del año 2021 y el 26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, se hayan visto afectadas en virtud del contrato de transporte terrestre celebrado con TRANSVIP, por: **a)** No prestación del servicio contratado o **b)** La prestación del servicio contratado, con retardo, los **gastos adicionales** en los que pudieron haber incurrido aquellas como causa directa de alguna de dichas circunstancias, debidamente acreditados, en conformidad al procedimiento regulado en el **acápite V letra C** del presente Acuerdo. Dicho procedimiento, será susceptible del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. * En consecuencia, y en primer término, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, tratándose de consumidores que integran el Grupo N° 1 y N°2 descritos en el **literal A del acápite III**, beneficia a un total referencial de **72** personas consumidoras, y considera un monto referencial **\$1.186.280 (un millón ciento ochenta y seis mil doscientos ochenta pesos)**, que se desglosa de la siguiente manera: **1. Grupo N° 1:** Este universo comprende a un total de **46 personas consumidoras** por un monto total de **\$1.028.280 (un millón veintiocho mil doscientos ochenta pesos)**. **2. Grupo N° 2:** Este universo comprende un total de **26 personas consumidoras** por un monto total de **\$158.000 (ciento cincuenta y ocho mil pesos)**. **3.** Por concepto de **costo de reclamo**, el número de personas consumidoras beneficiadas corresponde a **1.027**, y el monto total a pagar por dicho concepto, es de **25,922 UTM**, lo que equivale a la suma de **\$1.696.413** (un millón seiscientos noventa y seis mil cuatrocientos trece pesos) fecha de la presente resolución. Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de las personas consumidoras mencionadas en el presente instrumento, son referenciales y, han sido determinados, según lo informado por TRANSVIP a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En segundo término, se deja constancia que



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

Código: TGFXXPXQZED

TRANSVIP informó, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, que conforme a sus políticas internas, ya había efectuado anteriormente la devolución del monto de dinero pagado, a **6.692** personas consumidoras, a quienes el servicio de transporte terrestre en dirección a algún aeropuerto de las ciudades de Santiago, Calama o Antofagasta, entre el **1 de enero del año 2021** y el **26 de diciembre del año 2023**, ambos días inclusive, no se les prestó, o bien, fue prestado con retardo. El monto referencial de la devolución mencionada considera una cantidad aproximada de **\$96.688.043 (noventa y seis millones seiscientos ochenta y ocho mil cuarenta y tres pesos)**. Asimismo, TRANSVIP informó que, respecto de las personas consumidoras en referencia, a 1.862 se les indemnizó los respectivos montos de dinero, representativos éstos, de los daños que habrían sufrido aquellas, a consecuencia de la no prestación del servicio, o bien, de la prestación del servicio con retardo por parte de TRANSVIP. Esto último, implicó un monto referencial y aproximado de **\$29.463.545 (veintinueve millones cuatrocientos sesenta y tres mil quinientos cuarenta y cinco pesos)**. La información respecto de las mencionadas restituciones e indemnizaciones serán objeto de la auditoría externa, conforme a lo descrito en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales ya restituidos y por restituir, compensar e indemnizar, será determinado y verificado por la empresa de Auditoría Externa a través de su respectivo informe y, conforme a lo descrito en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos: Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de la conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, las restituciones, compensaciones e indemnizaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, el compromiso de implementación de un plan de cumplimiento y finalmente, 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 para aquel. A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento, cumplen en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Así, el modelo reparatorio, compensatorio e indemnizatorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las restituciones, compensaciones e indemnizaciones. En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 (...). En efecto, la propuesta de TRANSVIP fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. 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



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

Código: TGFXXPXQZED

acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados: **A.- Del proceso de contactabilidad a los beneficiados del Acuerdo.** TRANSVIP, para efectos de iniciar el proceso restitutorio, compensatorio e indemnizatorio, procederá a realizar una campaña de contactabilidad que estará dirigido a las personas consumidoras definidas en los **acápites I y III** del presente instrumento. En el marco del referido proceso de contactabilidad, TRANSVIP se compromete a las siguientes actividades: **i) Enviar una primera comunicación.** Esta comunicación tendrá por finalidad dar a conocer los términos del Acuerdo alcanzado en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. Adicionalmente, en esta comunicación TRANSVIP informará sobre: - El procedimiento, los antecedentes y/o documentos que se requerirán por TRANSVIP para acreditar ser beneficiario del Acuerdo y que se encuentran establecidos en el **acápite V letra C** del presente Acuerdo; - El período de **20 días corridos** en que las personas pertenecientes a los **Grupos N° 1 y 2 del acápite III letra A** podrán solicitar la restitución y/o compensación del servicio de transporte terrestre; - El período de **30 días corridos** en que las personas consumidoras referidas en el **acápite III letra C**, podrán solicitar el reembolso de los gastos adicionales en que habrían incurrido a causa directa de la no prestación del servicio o, de la prestación del servicio con retardo y que, para este último caso, con ocasión del retardo, sufrieron una pérdida de vuelo; - El plazo que dispondrán los beneficiarios del Acuerdo para entregar a TRANSVIP los datos de una cuenta bancaria de la cual sean titulares, para efectos de proceder éste último, a realizar la transferencia bancaria electrónica del monto correspondiente a la restitución, compensación e indemnización y, - Los mecanismos mediante los cuales se materializará el pago de la restitución, compensación e indemnización a los beneficiarios del Acuerdo y que se describen en la **letra C** siguiente. **ii) Enviar una segunda comunicación.** Esta comunicación, se realizará dentro de los **10 días corridos** siguientes al vencimiento de los **20 días corridos** que se otorgarán para ratificar o proveer los datos bancarios, entre otro necesario para la acreditación correspondiente y proceder a materializar el pago, en caso de corresponder. Esta comunicación se enviará sólo en la eventualidad de que la persona consumidora no ratifique o no provea los datos requeridos dentro del plazo otorgado en la primera comunicación. **iii) Enviar una tercera comunicación.** Esta comunicación, se realizará dentro de los **10 días corridos** siguientes al vencimiento de los **20 días corridos contados desde la segunda comunicación** antes referida. Esta comunicación se enviará sólo en la eventualidad de que, la persona consumidora no ratifique o no provea sus datos bancarios dentro del plazo otorgado en la segunda comunicación. Las referidas comunicaciones se realizarán por TRANSVIP a través de correo electrónico, mensaje de texto u otro sistema de mensajería instantánea de acuerdo a la información que aquel tenga disponible o registrada en sus bases de datos. En todo caso, se **privilegiará el correo electrónico.** **iv) Otros medios de información del Acuerdo.** TRANSVIP, informará de los términos del presente Acuerdo a través de un aviso publicado en su página y/o sitio web de Transvip, www.transvip.cl. Esta publicación se encontrará vigente por el plazo indicado en el **acápite VII** del presente Acuerdo. **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 este instrumento, serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente. Tales comunicaciones, avisos y publicidad, no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con la comunicación de la solución, de su



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

Código: TGFXXPXQZED

procedimiento y plazos de implementación. **C.- Determinación del procedimiento para la implementación y pago de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones comprometidas para los distintos Grupos definidos en el presente Acuerdo.** La implementación y pago de las restituciones, compensaciones e indemnizaciones comprometidas para los distintos grupos de personas consumidoras definidas en el **acápite I y III** del presente Acuerdo, se realizará conforme a lo que se indicará a continuación: **1.- Procedimiento para restituciones y/o compensaciones a personas consumidoras pertenecientes al Grupo N° 1 y N° 2 del acápite III letra A:** Para los efectos de lo señalado en el **acápite III letra A**, la persona consumidora deberá dirigir y remitir, a la **casilla de correo electrónico pvc@transvip.cl** habilitada por el proveedor, especialmente para estos efectos, el registro del correo electrónico o de la mensajería de texto enviado por TRANSVIP, que de cuenta de la existencia del viaje programado, o voucher de viaje de TRANSVIP entregado en el counter. Si el pasajero no posee alguno de dichos documentos, para efecto de que TRANSVIP pueda identificar el ID de la reserva, la persona consumidora deberá detallar a través de la citada casilla de correo electrónico: el tipo de servicio contratado; su valor, y la fecha programada para el servicio de transporte terrestre al aeropuerto. **2.- Procedimiento de reembolso para personas consumidoras que solicitarán el reembolso de los gastos adicionales según lo establecido en el acápite III letra C del presente Acuerdo:** a) Se habilitará en la página web de TRANSVIP, durante un período de **30 días corridos**, un formulario para efectos de que las personas consumidoras pertenecientes al Grupo descrito en el **acápite III letra C** del presente instrumento, **puedan solicitar el reembolso de los gastos adicionales.** b) Se deberá aportar/adjuntar por parte de la persona consumidora la debida documentación de respaldo que acredite el o los respectivos gastos adicionales, a saber: Boleta/comprobante de pago del vuelo original; boleta/comprobante de pago asociada a multa por cambio de vuelo o nuevo ticket aéreo, en caso de corresponder; boletas/comprobante de pago de estacionamiento; boleta/comprobante de pago de transporte alternativo o bien, el estado de cuenta de tarjeta bancaria, según sea el caso. **3.- Plazo para el pago de la restitución y/o compensación e indemnización:** Los pagos que correspondan se realizarán por TRANSVIP en el plazo de **15 días corridos** que se contabilizarán desde que TRANSVIP recepcione de manera conforme y completa la información bancaria necesaria para efectuar el pago de la restitución, compensación e indemnización. **4.- Mecanismos de pago:** El pago de la restitución, compensación e indemnización que corresponda se realizará por TRANSVIP mediante: **a) Transferencia electrónica bancaria** a una cuenta bancaria de la persona consumidora beneficiada, de la cual, sea éste el titular. Para tales efectos, TRANSVIP, utilizará los datos bancarios de los consumidores que constan en sus registros cuando aquello sea ratificado por la persona consumidora o, **b) Vale vista bancario**, en caso de que la transferencia bancaria indicada en el párrafo anterior no prospere, la persona consumidora beneficiaria no hace entrega de sus datos bancarios o tampoco los ratifica, dentro de los plazos otorgados, no posee cuenta o se rechaza la transferencia electrónica bancaria, se procederá por parte de TRANSVIP a emitir un vale vista (Para estos efectos se estará a las Normas contenidas en la Circular de Bancos 2494, Circular Financiera 865, que contiene la "Recopilación actualizada de normas", Capítulos: 2-6 "Vales a la vista", 2-14 "certificados sobre intereses de depósitos y captaciones" y 13-31 "Liquidación de las cuentas de resultado en monedas extranjeras al cierre del ejercicio", y demás aplicables en la especie. (...)) a nombre de la persona consumidora, el cual, se encontraría habilitado para retirar en la entidad bancaria que disponga para estos efectos, la cual será debidamente



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

Código: TGFXXPXQZED

informada a la persona consumidora, todo dentro del plazo señalado en el acápite VII del presente Acuerdo. La emisión de los respectivos vale vistas y la comunicación que de éstos realizará TRANSVIP a las personas consumidoras, se realizará en conformidad a lo establecido en el acápite VII del presente Acuerdo. Dicha comunicación deberá ser validada previo a su despacho por el SERNAC. - Compensación por “Costo del reclamo”, se pagará conjuntamente con las restituciones, compensaciones e indemnizaciones de las personas consumidoras beneficiadas que integren los Grupos descritos en el acápite III del presente instrumento y a través de los mismos mecanismos de pago, forma y plazo expuestos en este Acuerdo. Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los acápites 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. (...). **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:** Al respecto, el numeral 1° del presente acápite establece plazos para las actividades del que indica. **2. Base de reclamos:** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a TRANSVIP, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el **acápite VI**. 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:** Al respecto, el numeral 3° del citado acápite establece plazos para las actividades del que indica. **4. Actividades y plazos relacionados con la implementación, presentación, acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo:** Al respecto, el numeral 4° del citado acápite establece plazos para la actividad que indica. **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** **A. Informes de auditoría externa verificación de cumplimiento del Acuerdo:** Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa **auditora externa** seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los informes que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. **A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.1.** del **acápite VIII** del Acuerdo). **A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.2.** del **acápite VIII** del Acuerdo). **A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.3.** del **acápite VIII** del 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:**



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

Código: TGFXXPXQZED

En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **X. De la Presentación del Plan de Cumplimiento:**

1. Alcance del Plan de Cumplimiento Correctivo. El plan de cumplimiento correctivo deberá comprender todos los procesos y subprocesos, modelos de negocio, y actividad (es) del proveedor, que se encuentren relacionados/as con los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y que se encuentran descritos en su respectiva Resolución.

2. Elementos del Plan de Cumplimiento Correctivo. El referido plan de cumplimiento correctivo deberá contener como mínimo los elementos contenidos en los siguientes cuerpos legales y administrativos: - Artículo 54 P inciso 3° de la Ley N° 19.496. - Artículo 19 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo publicado en el Diario Oficial del 5 de febrero de 2021. - Resolución Exenta N° 689 del 10 de septiembre de 2021 que “Aprueba Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los Artículos 24 inciso cuarto, letra c) y 54 P de la Ley N° 19.496”. Se precisa que la identificación de acciones y medidas correctivas o preventivas, se entenderán como medidas, acciones y/o actividades propias del plan de cumplimiento correctivo cuya planificación, desarrollo e implementación, deberán tener el objetivo de evitar que en el tiempo, las conductas evidenciadas vuelvan a ocurrir.

3. Acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo. Verificada la implementación del plan de cumplimiento correctivo, el proceso para la presentación del mismo, se sustanciará conforme a lo establecido en la citada Circular Interpretativa N° 689 del 10 de septiembre de 2021 o el estándar que la pueda reemplazar en el futuro.

4. Plazo de implementación y presentación. La presentación e implementación conforme del plan de cumplimiento correctivo, se realizará en el plazo establecido en el acápito VII del presente Acuerdo. El plazo para la presentación del plan de cumplimiento correctivo, podrá ser prorrogado - a solicitud del proveedor - por una sola vez **hasta por doce (12) meses, cuando existiesen motivos calificados para ello**, los que serán evaluados en su mérito por el área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC. La respectiva solicitud de prórroga del proveedor deberá presentarse antes del vencimiento del plazo original ante la referida de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC.

5. Procedimiento de presentación. La tramitación de la presentación del plan de cumplimiento correctivo, estará regida por lo señalado a su respecto en la Resolución Exenta N° 689 del 10 de septiembre de 2021 o el estándar que la pueda reemplazar en el futuro. El oficial de cumplimiento designado por el proveedor, si lo estimare necesario, podrá requerir del área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC, guía y/o lineamientos de carácter general para el diseño, planificación e implementación del respectivo plan de cumplimiento correctivo. Lo anterior, no constituirá ni podrá calificarse en caso alguno, como una actividad de asesoría y/o aprobación preliminar del plan de cumplimiento correctivo por parte de dicha área, por lo que, no podrá entenderse que aquello podría constituir algún tipo de pronunciamiento por parte del SERNAC. Será de responsabilidad de la Entidad Certificadora Idónea, acreditar y verificar el plan de cumplimiento correctivo en la etapa de certificación.

6. Carácter de Plan de Cumplimiento Correctivo. Finalmente, téngase presente que la presentación y conformidad del referido plan de cumplimiento correctivo, en ningún sentido eleva a aquel,



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

Código: TGFXXPXQZED

a la hipótesis referida en el artículo 24 inciso 4 literal c) de la Ley N° 19.496, por lo que no podrá utilizarse para la substanciación de dicha atenuante. Lo anterior, no priva al proveedor para que, conforme a los requisitos establecidos en la regulación vigente y en los instrumentos administrativos del SERNAC, dictados en virtud del ejercicio de sus facultades legales, pueda presentar un plan de cumplimiento de carácter preventivo que satisfaga los respectivos requisitos establecidos en aquellos, para que luego, pueda ser evaluado por parte de este Servicio Nacional del Consumidor. **Por su parte, téngase a su vez presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** Para mayores antecedentes del Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 239 de fecha 24 de abril de 2024 del SERNAC**, visite el siguiente enlace web: www.sernac.cl. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario.

