

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 650**

**SANTIAGO, 26 DE JULIO 2022**

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS  
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL  
TÉRMINO FAVORABLE DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA  
SOCIEDAD EDUCACIONAL PARA EL  
DESARROLLO S.A CONFORME  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 04/2022.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que 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; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 del SERNAC; 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 es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**2°.** Que, con fecha **4 de enero del año 2022**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **SOCIEDAD EDUCACIONAL PARA EL DESARROLLO S.A**, en adelante e indistintamente, **"PRE UCV", "el proveedor" o "la empresa"**, por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.

**3°.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **PRE UCV** oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

**4°.** Que, con fecha **31 de enero del 2022**, el **SERNAC** y el **PRE UCV** iniciaron la etapa de audiencias conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, asistiendo apoderados con facultades para transigir.

**5°.** Que, el SERNAC mediante **Resolución Exenta N° 391, del 26 de abril de 2022**, prorrogó de oficio, por una sola



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*".

**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 **PRE UCV**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### **ACUERDO**

#### **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.**

El presente Acuerdo beneficiará a consumidores que celebraron contratos con la Sociedad Educacional para el Desarrollo S.A, en adelante también e indistintamente, "**Pre UCV**" o "**el proveedor**", para ser ejecutados durante el año 2020 bajo la modalidad presencial y que, sin embargo, fueron traspasados a una modalidad online para efectos de la prestación del servicio. Todo ello, en el periodo académico del año 2020 a raíz de la emergencia sanitaria SARS-CoV-2, habida cuenta que la autoridad, mediante el Decreto N° 104 de 18 de marzo de 2020, declaró estado de excepción constitucional de catástrofe, estableciéndose una serie de prohibiciones de desplazamiento y otras restricciones dirigidas a evitar y prevenir el contagio del COVID-19 en el territorio nacional, las que incidieron directamente en la actividad del proveedor.

En ese orden de ideas y, tal como se desarrollará a continuación, el presente Acuerdo, por una parte, considera medidas de cese de conducta, entre otras, la adecuación de determinada cláusula contenida en los contratos de adhesión de prestación de servicio del proveedor y la incorporación de un anexo que, a la fecha de revisión de la misma por parte de este Servicio, presentaba ciertos desajustes en relación a la Ley N°19.496 y otras normativas relacionadas aplicables a las materias que fueron objeto de análisis y, por otro lado, el presente Acuerdo contempla aquellas compensaciones que han resultado ser procedentes.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo son los que a continuación se expresan:





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **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", Pre UCV se compromete a:*

1. En primer lugar, al ajuste de determinada cláusula contenida en los contratos de adhesión suscritos entre el proveedor y los consumidores, y la incorporación de un anexo a los mismos, los que serán adecuados a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás normativas relacionadas aplicables, en atención del tenor consensuado durante el presente PVC.<sup>1</sup>

En este orden de ideas, **Pre UCV** se compromete a: i) ajustar sus contratos, específicamente, la "cláusula octava", la que se reemplazará por una que incorpore la posibilidad de dar término anticipado al contrato y, ii) a incorporar a dicho contrato, un anexo que regule las circunstancias vinculadas a los términos de dicha cláusula. Todo ello, sobre la base de los criterios y directrices que a continuación se indican:

#### **A. De los ajustes que el proveedor efectuará a la actual *Cláusula Octava* de sus contratos de prestación de servicios:**

a. Se elimina la obligación de pago a todo evento del programa contratado por el alumno y, el concepto de indivisibilidad del pago.

b. Se consagran determinadas causales calificadas, que se expresarán en el contrato, y que permiten el término anticipado de éste por parte del consumidor, sin requerir de una declaración judicial para su aplicación. Dichas causales son las siguientes : 1. Fallecimiento del alumno. 2. Fallecimiento del sostenedor económico de la familia. 3. Cesantía del sostenedor económico de la familia por un periodo de, al menos, tres meses. 4. Concurrencia de una enfermedad grave que afecte al alumno que le impida continuar con sus estudios y/o enfermedad catastrófica que afecte al alumno o a un integrante de la familia directa del alumno.

Asimismo, la cláusula hace referencia a aquellos antecedentes que deberá acompañar el consumidor para acreditar cada una de las causales mencionadas, además de ciertas definiciones de conceptos relacionados con las mismas.

c. Se establece como regla general, que la devolución de lo pagado por el término anticipado del contrato por parte del consumidor, a su sólo arbitrio, no procede salvo, las excepciones antes señaladas. Adicionalmente, se incorpora la siguiente referencia *"Lo anterior será sin perjuicio de los demás derechos que la ley le reconozca al consumidor"*.

d. Se indica que el procedimiento y plazos para hacer efectivo el término del contrato por parte del alumno y/o apoderado, que se circunscriba en cualesquiera de las circunstancias indicadas, se regirán por las disposiciones del respectivo Anexo.

e. Finalmente, se señala que una vez terminado el contrato de prestación de servicios educacionales, se entenderá que éste ha finalizado a contar de la fecha de presentación de la respectiva solicitud, debiendo restituirse los valores por aquellos servicios que no se prestarán en lo sucesivo.

<sup>1</sup> Se hace presente que la revisión y ajustes se efectuó en relación a determinadas cláusulas de los contratos del proveedor y sus anexos, cuya materia sobre la cual versan tiene directa relación con la materia que dio inicio al presente Procedimiento Voluntario Colectivo.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **B. Del Anexo que el proveedor incorporará a sus contratos, denominado “Procedimiento de aplicación cláusula de término anticipado del contrato por causales reconocidas en la cláusula octava”:**

De conformidad a lo señalado en el número 1 del presente Acápite, el proveedor se compromete a incorporar en sus contratos de prestación de servicios un Anexo, que contenga las siguientes directrices:

- a. Establecerá un plazo de 30 días corridos para resolver las solicitudes de los consumidores relativas al término anticipado del contrato.
- b. Si la solicitud es resuelta favorablemente para el alumno, se entenderá que se le ha puesto término al respectivo contrato, a partir de la fecha de la presentación de la misma.
- c. Si el alumno y/o apoderado hubiere pagado de contado y de manera íntegra el valor de los servicios hasta la fecha de término del mismo, el proveedor deberá, dentro de un plazo de quince días (15), restituir las diferencias existentes.
- d. Si el pago fue garantizado a través de instrumentos mercantiles, éstos deberán ser restituidos al alumno y/o apoderado o a su suscriptor, a más tardar dentro del mismo plazo indicado precedentemente.
- e. Adicionalmente, en caso que la solicitud de término del contrato presentada por el consumidor resulte desfavorable a sus intereses, existe la posibilidad de solicitar reconsideración a Pre UCV, acompañando nuevos antecedentes.
- f. Establecimiento de plazos de días corridos.

2. Sumado al punto 1 anterior, y relacionado con aspectos operativos internos de funcionamiento, en el contexto del cese de la conducta en el presente PVC, **Pre UCV** se compromete a realizar las acciones que se indican a continuación, con el objeto de mejorar y robustecer los canales de comunicación con los estudiantes/alumnos, de manera de garantizar una entrega de información adecuada y oportuna. En concreto, las actividades y mejoras son las siguientes:

- a. La creación de nuevos canales de comunicación para dar a conocer información relevante y oportuna a los consumidores, relacionada con aspectos asociados a la prestación del servicio contratado.
- b. Relacionado con lo anterior, el proveedor se compromete a gestionar la configuración de un correo institucional que sirva de canal oficial de comunicación con los alumnos. Asimismo, se considera la incorporación de plataformas y/o redes sociales, como Whatsapp. Todo ello, será debida y oportunamente informado a los consumidores.
- c. En el marco de requerimientos y/o solicitudes que provengan de los alumnos, el proveedor se compromete a habilitar un “formulario de requerimientos” en línea, con el objetivo de que los alumnos puedan completarlo y de esa manera, entregar la información necesaria para su debido procesamiento.
- d. Relacionado con lo anterior, el proveedor se compromete al establecimiento de plazos máximos para dar respuesta a los requerimientos planteados por los alumnos, el que, en todo caso, no excederá de 10 días hábiles.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- e. Asimismo, y para efectos de complementar y robustecer los puntos anteriores, se contempla la implementación de un sistema que otorgue al alumno, un número de ticket, para efectos de realizar seguimiento a su requerimiento, de manera que permita fluidez y contacto directo con los mismos.

El cumplimiento de todos los compromisos señalados en los números 1 y 2 precedentes, serán acreditados conforme se establece 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, establece que los términos del Acuerdo deberán 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*", respecto de lo cual, se establece lo siguiente:

En el presente Procedimiento Voluntario Colectivo se han determinado distintos Grupos de consumidores beneficiados considerando a aquellos que celebraron contratos con **Pre UCV** para ser ejecutados durante el año 2020 en modalidad presencial y que, sin embargo, fueron traspasados a modalidad *online* y, de conformidad a las condiciones que a continuación se detallan:

#### **A. Determinación de los grupos que forman parte del presente Acuerdo y montos de compensaciones**

- **Grupo N° 1.** Está integrado por aquellos consumidores/alumnos que, como consecuencia del cambio en la modalidad- de presencial a online- solicitaron el término del contrato con **Pre UCV** a partir del 18 de marzo de 2020<sup>2</sup> y, no registran asistencia a las clases del programa contratado. A los consumidores pertenecientes a este grupo, se les compensará con un monto equivalente al 75% del monto efectivamente pagado por cada consumidor a **PRE UCV**, por concepto de matrícula y de arancel, por el período de estudio del programa académico contratado.

Se deja constancia que la suma total de compensaciones a pagar, por parte del proveedor a este grupo, asciende a la cantidad de **\$13.548.531 (trece millones quinientos cuarenta y ocho mil quinientos treinta y un pesos)** y, el número de consumidores que lo integrarían corresponde a **60 alumnos**.

- **Grupo N° 2.** Está integrado por aquellos alumnos que, como consecuencia del cambio en la modalidad- de presencial a online- solicitaron el término del contrato con **Pre UCV** desde 18 de marzo de 2020<sup>3</sup> y, registran asistencia con posterioridad a la fecha de inicio de las clases del programa contratado. A los consumidores pertenecientes a este grupo se les compensará con un monto equivalente al 20% del monto efectivamente pagado por cada consumidor a **PRE UCV**, por concepto de matrícula y de arancel, por el período de estudio del programa académico contratado.

---

<sup>2</sup> Fecha en la cual se decretó el estado de excepción constitucional de catástrofe en todo el territorio nacional por propagación del Coronavirus.

<sup>3</sup> Idem.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Se deja constancia que la suma total de compensaciones a pagar, por parte del proveedor a este grupo, asciende a **\$11.723.395 (once millones setecientos veintitrés mil trescientos noventa y cinco pesos)** y el número de consumidores que lo integrarían corresponde a **139 alumnos**.

- **Grupo N° 3.** Está integrado por aquellos alumnos que, como consecuencia del cambio en la modalidad- de presencial a online- no solicitaron el término del contrato con **Pre UCV** pero, "congelaron"<sup>4</sup> el programa de estudio contratado.  
A los consumidores pertenecientes a este grupo se les compensará con un monto equivalente al 15% del monto efectivamente pagado por cada consumidor a **PRE UCV**, por concepto de matrícula y de arancel, por el período de estudio del programa académico contratado.

Se deja constancia que la suma total de compensaciones a pagar, por parte del proveedor, a este grupo asciende a **\$2.217.653 (dos millones doscientos diecisiete mil seiscientos cincuenta y tres pesos)** y el número de consumidores que lo integrarían corresponde a **33 alumnos**.

- **Grupo N° 4.** Está integrado por aquellos alumnos que, como consecuencia del cambio en la modalidad- de presencial a online- no solicitaron el término del contrato con **Pre UCV** y cursaron el programa de estudio contratado.  
A los consumidores pertenecientes a este grupo se les compensará con una suma única de **\$15.562** por cada consumidor.

Se deja constancia que la suma total de compensaciones a pagar, por parte del proveedor, a este grupo asciende a **\$41.410.482 (cuarenta y un millones cuatrocientos diez mil cuatrocientos ochenta y dos pesos)** y el número de consumidores que lo integrarían corresponde a **2.661 alumnos**.

### B. Consideraciones adicionales aplicables a todos los grupos

- a. Al monto de la compensación respectiva que se le otorgará a cada consumidor, se imputarán los siguientes conceptos, según corresponda:
  - **Los descuentos** ya aplicados por el proveedor, esto es, aquellos otorgados por **Pre UCV** como facilidad de pago, a raíz de la crisis Covid-19, siempre que los consumidores hayan solicitado el descuento en su oportunidad, sin considerar condonación de intereses ni gastos de cobranza, montos que han sido excluidos de todo cálculo.
  - **La deuda vigente** del alumno en relación al precio de venta contratado.
- b. Además de las compensaciones ya señaladas, y luego de la aplicación de los descuentos indicados en la letra anterior, **Pre UCV** compromete una "compensación adicional", consistente en la condonación de la totalidad de la deuda morosa, entendiéndose por tal, la falta de pago en la fecha convenida en el respectivo contrato, la que aplicará a aquellos consumidores/alumnos que registren algún pago en las bases del proveedor a la fecha de la resolución judicial que se pronuncie acerca de la solicitud del efecto erga omnes.

---

<sup>4</sup> El proveedor declara que la voz "congelado", consiste en la suspensión de la prestación de servicios para retomarlo posteriormente en una fecha a convenir con el alumno, según consta en registro de sistemas, lo que será objeto de auditoría.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### C. Compensación por costo del reclamo

El proveedor compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos anteriormente, hasta antes de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Se deja constancia que las compensaciones descritas en el **Acápite III** son compatibles y acumulables con la del costo del reclamo, en el caso de que se cumpla con la hipótesis antes señalada.

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

- **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,023 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 del pago del costo del reclamo.

El número de consumidores beneficiados con este ítem compensatorio corresponde a **196**, y asciende a un monto total de **\$255.780 (doscientos cincuenta y cinco mil setecientos ochenta pesos)**

Los números totales y definitivos serán objeto del informe de auditoría descrito en este instrumento.

\*\*\*

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de **2.893 consumidores** y comprende un monto total en pesos de **\$ 68.900.061 (Sesenta y ocho millones novecientos mil sesenta y un pesos)**, correspondiente a la compensación por concepto de "costo del reclamo" y a la compensación asociada al cambio de modalidad. En relación a la compensación denominada "compensación adicional", ésta comprende un monto total en pesos de **\$108.125.406 (Ciento ocho millones ciento veinticinco mil cuatrocientos seis)**.

Se hace presente que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el presente instrumento, son meramente referenciales, y responden a lo informado por **Pre UCV** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. A mayor abundamiento, las cifras referidas corresponden a lo informado por el proveedor al mes de **julio de 2022**.

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 Acápites pertinentes de este instrumento.

### **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza 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*





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*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 han resultado ser procedentes en favor de los consumidores, la solución y los mecanismos dispuestos para la acreditación y verificación de cumplimiento son proporcionales y adecuados para el logro de los objetivos tenidos en consideración en el Procedimiento citado. Ello, toda vez que, la solución arribada en cuanto a las medidas de cese de conducta, descritas en el **Acápito II**, dicen relación con que, sobre la base de principios/parámetros/criterios/directrices adecuados a la normativa dispuesta en la Ley N°19.496 se ajustarán los contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) donde el proveedor mantiene inserta y/o regulada la prestación del servicio con los consumidores. 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. 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, el cumplimiento de los objetivos del presente Procedimiento irá en beneficio y protección de todos los consumidores que actualmente, o en el futuro, estén vinculados a contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) de **Pre UCV**, lo cual, deja en evidencia que se cumple con los estándares de **universalidad** dispuestos en la norma transcrita al comienzo del presente Acápito, además, la solución alcanzada, integra elementos objetivos e imparciales. Todo lo cual, se informará debidamente a los consumidores según se detalló en el **Acápito II N° 2** del presente instrumento. Por otra parte, se entienden cumplidos los estándares de universalidad toda vez que la solución que se contempla en el Acuerdo en cuestión, alcanza a todos los consumidores afectados que han sido definidos en el presente Acuerdo conforme a criterios objetivamente descritos para su determinación.

En consecuencia, la solución y compensación acordada, está basada en elementos objetivos por cuanto en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos, tanto para el ajuste de los contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) en los cuales se regula la terminación anticipada del contrato, como en la evaluación de perjuicios económicos 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".*

En efecto, la propuesta de **Pre UCV** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el SERNAC. En tal sentido, las observaciones al procedimiento y las sugerencias de ajuste recogidas de los







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, 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, compensaciones o indemnizaciones 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 de implementación e información de las modificaciones a sus contratos de adhesión del Acápito II.**

Proveedor debe ajustar e informar, en beneficio y protección de todos los consumidores que, **actualmente, o en el futuro**, hayan contratado y/o contraten los servicios del proveedor a fin de dar cumplimiento a la aplicación de lo dispuesto en el numeral anterior, el proveedor se compromete a:

- a) **Implementar** las condiciones antes descritas sobre la base de los criterios y directrices señalados en el Acápito II número 1 anterior, ajustando la cláusula octava en los contratos, incorporando el Anexo consensuado durante el transcurso del PVC, y ejecutando las acciones que fueren pertinentes para el cumplimiento de los compromisos asumidos en el presente instrumento.  
Se deja constancia que el proceso para lograr el ajuste señalado debe respetar el tenor de lo consensuado a este respecto durante la tramitación del PVC.
- b) **Informar** adecuadamente, mediante correo electrónico y/o carta física a todos los consumidores que hayan celebrado contratos con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo, y que se encuentren vigentes, sobre la adopción de los criterios descritos en el **Acápito II N°1**.
- c) **Implementar** un mecanismo para recabar el consentimiento expreso de los consumidores, en relación a los ajustes acordados en sus contratos de adhesión y anexo. Para estos efectos, en el correo informativo descrito anteriormente, el proveedor informará, la existencia, en su plataforma y/o página web, de una sección en la cual disponibilizará el nuevo contrato y anexo con sus respectivos ajustes, y un sistema para recabar el consentimiento de los consumidores.
- d) **Aplicar** las modificaciones antes señaladas, a todos los consumidores que suscriban contratos con el proveedor, con posterioridad a la fecha del presente Acuerdo.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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

1. El pago de las compensaciones tratadas en el **Acápite III** del presente instrumento se efectuará a los consumidores beneficiados, a su elección, mediante:

a. Transferencia bancaria o electrónica, a la cuenta que el consumidor señale al efecto o,

b. Emisión de vale vista electrónico que podrá ser retirado por el beneficiario en la sucursal bancaria que el proveedor informará oportunamente.

2. En el caso de consumidores que, a la fecha del presente Acuerdo, sean beneficiados con la "compensación adicional" señalada en este instrumento, les será debidamente informado de ello, debiendo **Pre UCV** remitirles un comprobante que certifique la condonación de la deuda y la destrucción del "Pagaré" o su devolución, según sea el caso.

**3. Plazo.** El consumidor tendrá un plazo de 60 días corridos para inscribirse en un sistema de registro electrónico web que dispondrá el proveedor para estos efectos y ejercer su opción en relación a la elección del medio para el pago de la compensación, de acuerdo a lo señalado en las letras a) y b) del número 1 precedente, todo lo cual, será previamente informado por el proveedor a cada consumidor beneficiado.

Transcurrido el plazo señalado para la inscripción por parte de los consumidores en el sistema de registro electrónico web, el proveedor tendrá un plazo de 60 días corridos para procesar la información de acuerdo a datos ingresados por los consumidores, debiendo proceder al pago de las compensaciones en un plazo máximo de 60 días corridos.

En caso de que el consumidor no ejerza su opción en relación a alguna de las alternativas de pago señaladas, en el plazo de 60 días corridos para su inscripción, el proveedor enviará una nueva comunicación a modo de recordatorio dentro de los 10 días corridos siguientes al vencimiento del plazo de 60 días. Lo anterior, para proceder al registro, revisión de antecedentes y pago a dichos consumidores, en la forma y plazos descritos en el párrafo anterior. Con ello, culminarán las gestiones de pago que este Acuerdo establece, sin perjuicio de la disponibilidad de fondos que debe mantener el proveedor, para los efectos de la formación del remanente que se establece en el Acápite XI.

**4. Comunicación a clientes beneficiados.** En el plazo que se indicará en el Acápite VI N°2, se informará acerca de las compensaciones a cada uno de los consumidores beneficiados mediante el envío de un correo electrónico a la última casilla registrada por **Pre UCV** o bien, mediante correo físico despachado al último domicilio registrado, en caso de que no exista un correo electrónico de contacto.

La comunicación referida en el párrafo anterior, cuyo texto será previamente validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del Sernac, contendrá, además de los términos del Acuerdo arribado en el marco del PVC, su procedimiento y plazos de implementación, la indicación precisa de la cantidad a compensar (incluido el eventual *Costo de Reclamo* y "compensación adicional" en caso de





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*corresponder*). Dicha comunicación, no podrá contener información distinta a aquella que diga relación con lo anteriormente expuesto.

Adicionalmente, y tratándose de aquellos consumidores, que hayan celebrado contratos con **Pre UCV** con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo, y que se encuentren vigentes, se les informará mediante correo electrónico y/o carta física sobre la adopción de los criterios descritos en el Acápite II N°1, acompañándose copia íntegra de los contratos y anexo donde conste aquello.

**5. Publicidad.** Adicionalmente a las comunicaciones individuales por correo electrónico o correo físico, el proveedor publicará en su página web la Resolución que contiene el texto del Acuerdo arribado en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo. Esta medida de publicidad estará habilitada en la web del proveedor en el plazo dispuesto en el **Acápite VI** siguiente.

El contenido del texto de las referidas comunicaciones y publicaciones serán enviados por el proveedor al SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, en su página web como en las distintas redes sociales, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

### **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 corridos**, 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, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En ese sentido y, en particular, respecto de cada una de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, se establece lo siguiente:

- 1.** El proveedor dentro de un plazo de **60 días corridos**, contados desde el inicio de la implementación del Acuerdo, dispondrá de un **sistema de registro electrónico vía web**, con el objeto que los consumidores beneficiados, procedan a efectuar el registro respectivo e indicar el medio de pago seleccionado, todo ello para los efectos de las compensaciones.
- 2.** El proceso de **despacho de las comunicaciones** dispuestas en el **Acápite V N°4** comenzará a realizarse una vez vencido el plazo dispuesto en el número anterior, y no excederá de **30 días corridos**.
- 3.** El consumidor tendrá un plazo de **60 días corridos** desde la recepción de la comunicación respectiva, para que éste remita los datos de una cuenta o los necesarios para la emisión del vale vista. El señalado plazo, se contabilizará en el caso del correo electrónico, desde el día hábil siguiente del despacho del mismo y, en el caso de correo físico, desde el tercer día hábil siguiente del ingreso ante la empresa a cargo del despacho del mismo.
- 4.** En caso de que el consumidor no ejerza su opción en relación a alguna de las alternativas de pago señaladas, en el plazo de 60 días corridos para su inscripción, el proveedor enviará una nueva comunicación a modo de recordatorio dentro de los **10 días corridos siguientes** al vencimiento del plazo de 60 días. Lo anterior, para proceder al registro,





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

revisión de antecedentes y pago a dichos consumidores, en la misma forma y plazos descritos.

5. El proveedor dentro del plazo de **60 días corridos** desde que el consumidor remita los datos señalados en el punto anterior, procesará la información otorgada para proceder al pago.
6. El proceso asociado a la implementación del pago de las compensaciones descritas en el **Acápito III**, se contabilizará desde que el proveedor finalice el debido procesamiento de los datos suministrados por cada uno de los consumidores, y no excederá los **60 días corridos** contados desde el número anterior.
7. La publicación de la información dispuesta en el **Acápito V N° 4** se realizará desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo y estará vigente por los siguientes **6 meses**.
8. El proceso de implementación de las medidas de cese de la conducta, consistente en el ajustes de la cláusula octava y el anexo respectivo, y dispuestas en el **Acápito II N° 1**, y el despacho de correos que realizará **Pre UCV** a los consumidores, a todos los consumidores que hayan celebrado contratos con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo, y que se encuentren vigentes, y la publicación en su sitio web/plataforma, se ejecutará en el plazo de **3 meses** contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo, incluido el mecanismo para recabar el consentimiento expreso de los consumidores, en relación a los ajustes acordados en sus contratos de adhesión y anexo.
9. El proceso de implementación de las otras medidas del cese establecidas en el **Acápito II N°2**, se ejecutará en el **plazo de 3 meses** contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.
10. **Pre UCV** deberá entregar al Sernac un Reporte de Estado de Avance interno a los **4 meses** contados desde que comience la etapa de implementación del Acuerdo.
11. El plazo de **implementación integral de los puntos N°1 al N°8**, antes descritos, no podrá exceder de **10 meses**, contado desde el inicio de la implementación del Acuerdo, sin perjuicio de lo establecido en el numeral siguiente.
12. **Pre UCV** entregará al Sernac un **Informe Final** elaborado por una empresa de auditoría externa, de conformidad a lo señalado en el **Acápito VII** siguiente, en el plazo de **11 meses** contados desde que comience la etapa de implementación del Acuerdo.
13. **Pre UCV** entregará al SERNAC un informe de auditoría complementario de carácter final determinando la formación del remanente y, el monto de estos dineros, dentro del plazo de **3 meses** cumplidas las circunstancias señaladas en el **Acápito XI** del presente instrumento.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

A continuación, un cuadro resumen sobre actividades y plazos del Acuerdo:

<b>Actividad de Implementación del Acuerdo</b>	<b>Plazo</b>	<b>Desde cuándo se computa</b>
<b>Inicio de Implementación del Acuerdo</b>	30 días corridos	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 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico), lo que ocurra después.
<b>Creación de registro electrónico via web</b>	60 días corridos	Desde el inicio de la implementación.
<b>Despacho de correos electrónicos o cartas a los consumidores beneficiados</b>	30 días corridos	Desde la creación del registro electrónico web.
<b>Plazo que tienen los consumidores para otorgar datos bancarios</b>	60 días corridos	Desde la recepción de la comunicación respectiva. Se contabilizará desde el día hábil siguiente del despacho del correo electrónico, y, en el caso de correo físico, desde el tercer día hábil siguiente del ingreso ante la empresa a cargo del despacho del mismo.
<b>Procesamiento de la información</b>	60 días corridos	Desde que el consumidor remite los datos solicitados para hacer efectivo el pago.
<b>Restitución a los consumidores beneficiados</b>	60 días corridos	Desde el término del plazo para el procesamiento de la información de pago otorgada por el consumidor.
<b>Envío de comunicación recordatorio</b>	10 días corridos	Desde vencido el plazo que tiene el consumidor para ejercer su opción.
<b>Medidas del cese relacionadas con ajuste de cláusula y anexo</b>	3 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
<b>De las otras medidas del cese establecidas en el Acápite II N°2</b>	3 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
<b>Reporte interno del estado de avance</b>	3 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
<b>Plazo de implementación</b>	10 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

<b>Integral de los términos del Acuerdo</b>		
<b>Entrega Informe Final de auditoría externa</b>	11 meses	Desde el inicio de la implementación del Acuerdo.
<b>Entrega Informe Complementario Remanente</b>	3 meses	Desde que se verifique el supuesto establecido en el Acápite XI, sobre el "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.**

La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, se realizará a través de reportes periódicos presentados por **PRE UCV** al Sernac y, por un informe final emitido por una empresa de auditoría externa de reconocido prestigio de la Región de Valparaíso, y cuyos socios estén registrados en el colegio de contadores auditores de Chile, y la sociedad esté certificada en normas de calidad acreditables, tales como ISO 9001, Bureau Veritas, entre otras, seleccionada por el mismo proveedor y a su costo.

El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 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 acordados, acreditando los siguientes propósitos (según sea el caso):
  - a) Comunicación efectiva a los consumidores sobre la propuesta de solución por parte del proveedor.
  - b) Modificación de cláusulas de contrato.
  - c) Restitución de los montos a los consumidores afectados.
  - d) Entrega de la compensación a los consumidores afectados.
  - e) Pago del costo del reclamo a todos los consumidores que hubiesen ingresado un reclamo
- 8) Conclusiones
- 9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acrediten la implementación del Acuerdo.

El informe del auditor además, deberá certificar, entre otros:

- Universo y grupos de consumidores.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- Verificar el envío y recepción de la carta informativa, vía correo privado, con seguimiento, a los domicilios y/o correo electrónico, dirigido a la dirección postal o email registrada, explicando, la solución, el procedimiento y el plazo dispuesto para su implementación.
- Verificar el pago íntegro a los consumidores de las compensaciones comprometidas en el presente Acuerdo, esto es, el pago mediante un depósito en cuenta bancaria del consumidor de la compensación o la emisión de vale vista.
- Verificar la procedencia y pago de la compensación adicional, nómina de beneficiados, la destrucción o devolución de pagarés correspondientes a dichos beneficiados y emisión de certificado de no deuda.
- Comprobar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados de acuerdo al canal de ingreso del reclamo.
- Verificar la implementación y ajuste de la cláusula octava de los contratos de prestación de servicios del proveedor, y la incorporación del Anexo a los mismos, lo que será aplicable a todos los nuevos contratos suscritos entre **Pre UCV** y los consumidores.  
Para estos efectos, se tendrán presente las versiones finales de redacción de cláusulas convenidas en el marco del presente Procedimiento Voluntario Colectivo entre el proveedor y el SERNAC.
- Respecto a los consumidores que hayan celebrado contratos con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo, y que se encuentren vigentes, se deberá ejecutar y acreditar lo siguiente
  - a) Elaboración de nómina de consumidores que se encuentren en la situación descrita en el párrafo anterior.
  - b) Envío a los consumidores que integran la nómina referida en la letra a) anterior, de correo electrónico o carta certificada que contenga información acerca de los principales aspectos del Acuerdo, adjuntando los documentos contractuales ajustados.
  - c) Actividad (es) ejecutada (s) por el proveedor en orden a implementar un mecanismo para recabar el consentimiento de los consumidores en orden a aplicar las cláusulas ajustadas.
- Cumplimiento de lo señalado en relación al envío de Informes trimestrales.

La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse a través de un **Informe Final de auditoría externa** presentado por el proveedor al SERNAC de conformidad a lo señalado en el **número 8 del Acápite VI**.

El **Informe Final de auditoría externa** deberá dar cuenta del pago efectivo de las compensaciones definidas para el universo de consumidores afectados en los plazos definidos en este acuerdo.

Asimismo, el **Informe Final de auditoría externa** deberá certificar la implementación efectiva de las medidas de "cese de la conducta" que según se ha establecido en el presente Acuerdo deberán ser susceptibles de auditoría.

Finalmente, deberán establecerse en el **Informe Final de auditoría externa**, los hitos principales que reflejen que el proveedor ha dado cumplimiento a las distintas actividades que contemplan los términos establecidos en este Acuerdo.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En todo caso, se deberá coordinar previamente con el Departamento de Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos del referido **Informe Final de auditoría externa**.

### **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 el Acuerdo 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.**

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."*

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 de **Pre UCV**, 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 de







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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, que eventualmente pueda formarse, 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 de las compensaciones a cada consumidor, 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 del 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"*.

Finalizado el plazo legal de los dos años, el proveedor deberá remitir un informe de auditoría complementario determinando la formación del remanente y, el monto de estos dineros, todo lo cual será remitido dentro del plazo de **3 meses** al SERNAC.

### **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.

### **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 de éste y/ o de su falta de aprobación.

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 los proveedores se dispongan 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





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional 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 está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir en el texto de este 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 los reclamos a **Pre UCV** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluye este Acuerdo. La información que se les proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por **Pre UCV** y únicamente, para la implementación del Acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **Pre UCV**, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **Pre UCV** deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

### **XVI. 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 de 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. 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





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

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 los proveedores.

### RESUELVO:

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

**2°. DECLÁRESE el TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N°4 de fecha 4 de enero 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 quede 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°. TÉNGASE PRESENTE** que el Procedimiento Voluntario Colectivo sustanciado con Pre UCV contempla el compromiso de ajuste por parte del proveedor, únicamente, respecto de la cláusula octava contenida en sus contratos de prestación de servicios, y la incorporación a éstos de un Anexo que regula circunstancias vinculadas a los términos de dicha cláusula relacionado con el término del contrato. Respecto de otras cláusulas y/o documentos del proveedor, la presente resolución administrativa no constituye pronunciamiento.

**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 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





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**11°. NOTIFÍQUESE** la presente Resolución por correo electrónico, al proveedor **PRE UCV**, en conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándole copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

**DANIELA AGURTO GEOFFROY  
SUBDIRECTORA  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/MMB/MEO

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico); Gabinete; Subdirección de Estudios Económicos y Educación; SD de PVC; Oficina de Partes

