

## CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO

Con esta fecha, 8 de agosto de 2023, **HD SYSTEMS** certifica que **Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A (ENTEL) y sus filiales ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A., ENTEL Telefonía Local S.A. (Entel Phone S.A.), ENTEL Call Center S.A. y ENTEL Servicios Empresariales S.A.** cumplen con un Plan de Cumplimiento en materias de Consumo, de conformidad a la Resolución Exenta N°689 de fecha 10 de septiembre del 2021, la cual aprueba la Circular Interpretativa sobre el alcance, contenido, procedimiento de aprobación y presentación de los Planes de Cumplimiento, conforme a los artículos 24 inciso cuarto letra c) y 54 P de la Ley 19.496 (“LPDC”) y conforme a las Especificaciones Técnicas INN/ET1:2019 sobre Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso, elaborado por el Instituto Nacional de Normalización.

Se deja constancia que el presente certificado se extiende únicamente para dos de sus procesos, los cuales se han identificados como **“Venta Remota (E-Commerce)”** y **“Garantía Legal”**.

Conforme a lo anterior, las materias específicas que, cumpliendo con los demás requisitos señalados en la LPDC, podrían ser beneficiadas de la atenuante indicada en la letra c) del artículo 24 de la Ley N°19.496, serán las siguientes:

**Respecto al proceso “Venta Remota (E-Commerce)”**: (a) Cumplimiento de las obligaciones de información contenidas en el Reglamento de Comercio Electrónico (Título II del Decreto N°6 del año 2021 del Ministerio de Economía); (b) Cumplimiento del ejercicio del derecho a retracto (artículo 3 bis, LPDC) y (c) Cumplimiento de las condiciones ofrecidas respecto del servicio de delivery (artículo 12 LPDC).

No se deben entender incluidas en el alcance del referido Plan de Cumplimiento las actividades de revisión de los contratos subidos a las plataformas de comercio electrónico, las obligaciones relacionadas con publicidad, promoción y/u ofertas y los deberes de información a consumidores.

**En relación con el proceso “Garantía Legal”**: (a) Las obligaciones de información a los consumidores sobre la existencia del derecho de garantía legal; (b) El respeto del ejercicio de los derechos contenidos en los artículos 20 y 21 de la LPDC.

No se debe entender incluido en el alcance del referido Plan de Cumplimiento la aplicación de los artículos números 19, 40 y 41 de la Ley de Protección al Consumidor, particularmente, respecto de la diferencia del contenido informado y

presentado en el producto y de los derechos de garantía que le asisten a un consumidor sobre la prestación de servicios, incluido el servicio de reparación de un bien. A su vez, tampoco se incluye el plazo para ejercer el derecho de garantía para los servicios (incluido el servicio de reparación), el que deberá ser señalado en la boleta, recibo o similar o, en su defecto, debe ser de 30 días.

El período de vigencia de esta certificación será de **24 meses**, desde la Aprobación del Plan de Consumo y se mantendrá un seguimiento trimestral durante dicho período.

*Carlos Frías*

---

Rebeca Zamora Picciani

---

Carlos Frías Tapia

Para más información, contactar a Rebeca Zamora, socia de HD Systems, en su correo [rzamora@hdgroup.cl](mailto:rzamora@hdgroup.cl) o con Carlos Frías, socio de HD Systems, en su correo [cfrías@hdgroup.cl](mailto:cfrías@hdgroup.cl).