



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Carátula	:	Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.
Tribunal	:	3° Juzgado Civil de Santiago.
Rol	:	C-17348-2020.
Cuaderno	:	Principal.

SOLICITAN APROBACIÓN DE ACUERDO CONCILIATORIO

S.J.L. (3°)

LUCAS DEL VILLAR MONTT, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor ("**SERNAC**"), por la demandante, **ALFREDO WAUGH CORREA** y **JOAQUÍN CASTILLO LEÓN**, abogados, en representación convencional, según se encuentra acreditado, de **FALABELLA RETAIL S.A.** ("**Falabella**"), y **ANTONIO OLIVARES CONTRERAS**, abogado, en representación convencional de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES** ("**Conadecus**") (conjuntamente "las Partes"), en autos caratulados "**Servicio Nacional del Consumidor con Falabella Retail S.A.**", **Rol N° C-17348-2020, cuaderno principal**, a S.S. respetuosamente decimos:

Que, en atención al estado procesal de la causa, y en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 11, y 53 B de la ley N° 19.496 (sobre "*Protección de los Derechos de los Consumidores*" -"**LPC**"-), venimos en someter a la aprobación de S.S. el presente Acuerdo Conciliatorio ("**Acuerdo**"), el que tiene por finalidad establecer el acuerdo general en favor de los consumidores en relación con los hechos descritos durante la etapa de discusión.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

I. Consideraciones preliminares

Con fecha 20 de noviembre de 2020, el SERNAC ha deducido una demanda para la protección del interés colectivo de los consumidores, de conformidad al procedimiento establecido en el párrafo 3° del título IV de la LPC en contra de Falabella. El fundamento de dicha demanda serían los incumplimientos de las condiciones ofrecidas, convenidas y/o contratadas en que habría incurrido la demandada en relación a sus ventas a través de canales *on-line* (sitio web o plataforma de venta online, incluyendo aplicaciones para dispositivos móviles), desde, al menos, marzo del año 2020 en adelante, en el contexto de la pandemia gatillada por el virus Sars-Cov-2 -Covid-19-.

Falabella, por su parte, con fecha 22 de enero del año en curso, contestó la demanda, negando tener responsabilidad en dichos incumplimientos.

Con fecha 28 de septiembre de 2021, Conadecus solicitó hacerse parte en la causa, lo cual se tuvo presente por resolución de fecha 4 de octubre del presente año.

Las Partes han revisado los planteamientos que han expuesto a lo largo de este proceso y en las negociaciones que han llevado al efecto y expresan que, a fin de poner término al presente procedimiento, han acordado las siguientes bases de arreglo para ser sometidas a la aprobación del tribunal.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

II. Términos del presente Acuerdo

ii.1 Determinación del alcance del acuerdo

Las Partes dejan constancia que tras el proceso de negociación a que se refiere el numeral anterior y la revisión de la totalidad de transacciones realizadas por Falabella, se determinó, de común acuerdo, un universo único y total de 18.931 transacciones, correspondientes a un total de 18.182 consumidores, respecto de las cuales procedía aplicar una compensación.

ii.2 Conceptos objeto de compensación

Conforme a lo indicado en el literal anterior, las Partes definieron los conceptos que podrían dar lugar a una compensación, acordando que ella tendría lugar únicamente en los casos de: **(i)** entrega atrasada respecto del plazo comprometido al momento de efectuar la compra; **(ii)** orden cancelada por el proveedor o consumidor por quiebre de stock; y **(iii)** compensación a clientes que recibieron una *gift card* por alguna de las causales señaladas en los numerales (i) y (ii) de esta cláusula y que, por cualquier causa no imputable a éstos, no pudieron canjearla o hacerla efectiva.

Además de lo anterior, las Partes convinieron los siguientes conceptos adicionales a ser indemnizados: **(i)** compensación del costo de reclamación; y **(ii)** compensación complementaria por haberse llegado a un acuerdo en fase de litigio.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ii.3 Acuerdo de compensación

Conforme a lo indicado anteriormente, Falabella se obliga a compensar con la suma total y única de **\$395.370.886** (trescientos noventa y cinco millones trescientos setenta mil ochocientos ochenta y seis pesos) a los consumidores a quienes correspondan las transacciones identificadas en el numeral ii.1 anterior, mediante un pago variable por transacción, conforme al detalle que se incorpora en el numeral ii.5 de estas bases ("**Acuerdo de Compensación**").

ii.4 Reconocimiento de compensaciones previas

Asimismo, las Partes dejan constancia que forma parte del Acuerdo de Compensación la suma de **\$46.362.000** (cuarenta y seis millones trescientos sesenta y dos mil pesos), pagada previamente por Falabella a los consumidores como compensación por un total de 4.056 transacciones afectadas por algunos de los conceptos objeto de compensación identificados en los literales (i) y (ii) de la cláusula ii.2.

Las Partes han acordado que las *gift cards* que se hayan entregado a los consumidores en estos casos, representan un 86% del valor de los conceptos mencionados en la cláusula ii.2.

El pago de esta compensación previa deberá ser acreditada mediante la auditoría externa que da cuenta el acápite IX del presente instrumento.

ii.5 Detalle de las compensaciones acordadas



Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consideración a lo expuesto en las cláusulas ii.3 y ii.4 anteriores, el detalle del Acuerdo de Compensación es el siguiente:

	ACUERDO			
	MONTO	TRANSACCIONES	\$/Trans	Clientes
INCUMPLIMIENTO FECHA DE ENTREGA	\$ 67.789.450	10.913	\$ 6.212	10.627
CANCELACIÓN DE ÓRDENES POR QUIEBRE D	\$ 73.163.500	7.992	\$ 9.155	7.849
GIFT CARD ENTREGADA Y NO COBRADA	\$ 123.500	26	\$ 4.750	26
COSTO DE RECLAMACIÓN	\$ 149.460.245	18.931	\$ 7.895	18.182
COMPENSACIÓN COMPLEMENTARIA	\$ 151.196.791	18.931	\$ 7.987	18.182
SUB TOTAL	\$ 441.733.486	18.931	\$ 23.334	18.182
COMPENSACIÓN ENTREGADA	\$ 46.362.600	4.056	\$ 11.431	
TOTAL FINAL	\$ 395.370.886	18.931	\$ 20.885	

ii.6 Forma de compensación

Falabella efectuará la compensación acordada en el Acuerdo de Compensación otorgando al consumidor la opción de optar entre: **(i)** indemnización en efectivo o **(ii)** una *gift card*. El consumidor tendrá un plazo de 90 días, contados desde la publicación del último aviso del extracto de este Acuerdo, para indicar su preferencia.

Falabella enviará un correo electrónico a todos los consumidores beneficiados con el presente Acuerdo y cuyos datos de contacto estén registrados en su base de datos, con el objeto de informar en qué consiste el Acuerdo, cada una de las opciones de compensación, la forma en qué se materializan cada una de esas opciones y cómo se reciben sus preferencias.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Adicionalmente, Falabella habilitará una línea telefónica, una casilla de correo y un equipo especial para otorgar esta información y recopilar la elección de los consumidores.

Falabella no podrá utilizar patrones oscuros (*dark patterns*) u otro tipo de estrategias para incentivar u obligar a los consumidores a elegir la opción de *gift card* en desmedro de la indemnización en efectivo.

Tanto las *gift card* como la indemnización en efectivo consideran los intereses y reajustes correspondientes.

Las *gift cards* se entregarán por el monto que corresponda a cada consumidor para su uso en Falabella, tanto en compras presenciales como digitales.

La entrega de las *gift cards* se realizará en forma digital, mediante su puesta a disposición de los consumidores en el sitio www.falabella.com u otra plataforma tecnológica que se habilite especialmente al efecto y que se informará a los consumidores oportunamente a través de sus canales oficiales.

La entrega de las *gift cards* estará sujeta a que el consumidor haya optado por esta modalidad o haya transcurrido el plazo señalado sin que haya manifestado su elección. Emitida que sea esta forma de compensación, en caso alguno podrá cambiarse a otra modalidad de compensación.

Las *gift cards* deberán ser cobradas dentro del plazo de 180 días desde la fecha de la entrega a cada consumidor y habilitarán al beneficiario consumidor para



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

efectuar adquisiciones a través de Falabella.com, solo respecto del proveedor Falabella Retail.

Para el caso que el consumidor opte por la indemnización en efectivo, podrá solicitar una transferencia electrónica por el monto que en cada caso corresponda, debiendo proporcionar los datos necesarios para tales efectos, es decir, entre otros, nombre completo, banco, cuenta, tipo de cuenta, RUT, etc. La cuenta deberá ser de titularidad del cliente beneficiario. Como se indicó anteriormente, en el correo electrónico, como en el sistema de línea telefónica especial, Falabella, en el caso en que el consumidor opte por la indemnización en efectivo, deberá informar al consumidor la necesidad de proporcionar estos datos y que éstos serán eliminados al término del proceso de pago.

En caso de que el cliente no manifieste ninguna opción dentro del plazo de 90 días desde la publicación del último aviso del extracto de este Acuerdo, se entenderá que ha optado por el otorgamiento de una *gift card*.

ii.7. Restituciones

En relación a los casos señalados en el numeral (i) del punto ii.2 precedente, la auditoría externa establecida en el acápite IX del presente instrumento, deberá acreditar la restitución de todos los montos desembolsados por los consumidores por esas operaciones canceladas.

III. Criterios complementarios al Acuerdo



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

iii.1 Compensación del costo de la reclamación

Falabella confirma que pagará un monto por costo de reclamo ascendiente a 0,15 UTM, al valor de la UTM del mes de pago efectivo, respecto de aquellos consumidores que hayan presentado reclamos formales ante el SERNAC o a través de los canales de atención al cliente dispuestos por Falabella, siempre que ellos correspondan a transacciones comprendidas en el universo de operaciones mencionados en el numeral ii.1 anterior, y que digan relación con los conceptos mencionados en la cláusula ii.2 de este Acuerdo.

El costo del reclamo se encuentra incorporado en el monto total de indemnización indicado en la cláusula ii.3.

iii.2 Compensación complementaria por haberse llegado a un acuerdo en fase de litigio

Falabella, adicionalmente, efectuará una compensación complementaria por haberse llegado a un acuerdo en fase de litigio ascendente a la suma promedio por transacción de \$7.987 (siete mil novecientos ochenta y siete pesos), respecto de cada uno de los consumidores indicados en el numeral ii.1 anterior, y que digan relación con los conceptos mencionados en la cláusula ii.2 de este Acuerdo.

El costo de la compensación complementaria por haberse llegado a un acuerdo en fase de litigio se encuentra incorporado en el monto total de indemnización indicado en la cláusula ii.3.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

iii.3 Otras partidas a pagar

En atención al estado procesal y el tiempo de tramitación de la causa, las Partes acuerdan que Falabella pagará una suma, a beneficio fiscal, de 50 UTM (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), sin que lo anterior represente reconocimiento de responsabilidad alguna por parte de la demandada.

Dicho monto será enterado por la demandada en la Tesorería General de la República dentro de 30 días contados desde que quede firme y ejecutoriada la resolución de aprobación del presente Acuerdo, debiendo dar cuenta del pago en el tribunal dentro del plazo de 10 días siguientes en que ello se haya realizado.

iii.4 Universalidad

El presente Acuerdo considera a todo el universo de clientes a que se refiere el numeral ii.1. anterior.

El universo deberá ser acreditado mediante la auditoría externa que da cuenta el acápite IX del presente instrumento.

iii.5 Medidas de mitigación

Junto con las compensaciones señaladas en este Acuerdo, Falabella ha implementado y/o implementará las siguientes medidas de mitigación, a fin de prevenir situaciones como las descritas en el numeral I anterior:



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a. Reforzamiento de dotación e implementación de turnos de trabajo en las áreas de logística, call center y C&C ("*Click and Collect*", o centros de retiro en tiendas de compras realizadas a través de internet): Falabella ha reforzado su dotación por el explosivo crecimiento de las ventas de internet (debido, entre otras cuestiones, a que las tiendas estuvieron cerradas por largos períodos de tiempo con ocasión de la pandemia), así como por la imposibilidad de seguir trabajando en terreno debido a cuarentenas, riesgos de contagios, etc.
- b. Instalación de un nuevo call center: Se modificó la modalidad de trabajo y se instaló un nuevo "contact center", con colaboradores que trabajan de manera remota desde sus hogares. Se contrataron y capacitaron nuevos ejecutivos de atención al cliente. Actualmente, el "call center" opera a su máxima capacidad, siguiendo los más altos estándares internacionales de funcionamiento y de desempeño.
- c. Modificación de determinados lineamientos y aspectos del trabajo conjunto con proveedores y sellers de marketplace: Alrededor del 20% de la venta a través de la página web de Falabella correspondía a productos de sellers de marketplace.
- d. Integración sistémica con transportistas externos y mayor visibilidad y control de estados de despacho (establecimiento de niveles de servicio para transportistas): Para mejorar la relación con dichos proveedores, Falabella implementó sistemas informáticos para integrar sus sistemas con los de los terceros operadores, con el objeto de tener visibilidad con respecto al estado de los despachos.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La implementación de estas medidas de mitigación deberá ser acreditada mediante la auditoría respectiva.

IV. Conciliación

Por expresa disposición del artículo 52 inciso 11 de la LPC, la presente conciliación tendrá el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales y procesales pertinentes, en especial, para aquellos establecidos en el artículo 54 del mismo cuerpo legal. En mérito de lo expuesto resulta también aplicable, lo indicado en el artículo 54 A sobre el contenido de los avisos, en aquella parte que sea pertinente, y los artículos 54 B, 54 C y 54 D en lo que refiere a la reserva de los derechos de los consumidores, todos de la LPC.

V. Costas

Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido ni percibirá costas personales ni procesales con ocasión del presente acuerdo.

Falabella, no obstante, cubrirá las costas de la Conadecus.

Tratándose de la Asociación de Consumidores compareciente, se estará a lo dispuesto por el artículo 16 del Decreto Ley N° 2.757 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, que establece Normas sobre Asociaciones Gremiales.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

A este respecto, en virtud del artículo 16 inciso quinto número 1 del Decreto Ley N° 2.757, las Asociaciones de Consumidores deberán informar sus fuentes de financiamiento a través de los canales de difusión de que dispongan, incluyendo revistas o páginas web institucionales, cuando las tengan. El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el ejercicio de la función fiscalizadora señalada en el artículo 21 de dicho cuerpo normativo, podrá realizar revisiones o auditorías sobre dichas fuentes de financiamiento. La información regulada en ese numeral se extenderá a todos los montos percibidos en las causas colectivas en las que participen, incluyendo las costas procesales y personales percibidas, tanto aquellas que se determinen por sentencia judicial como aquellas que sean producto de transacciones, avenimientos o conciliaciones. La declaración de información falsa o incompleta constituirá un incumplimiento grave en los términos de la letra c) del número 2) del artículo 18 del Decreto Ley N° 2.757.

VI. Finiquito y reserva de acciones

Por este acto, las Partes comparecientes vienen en otorgarse el más amplio, completo, mutuo y definitivo finiquito respecto de las acciones que pudiesen emanar de los hechos objeto de estos autos, salvo los derechos o acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo y/o respecto de cualquier derecho o acción que pudiese corresponder por hechos distintos que configuren eventuales infracciones o incumplimientos a la Ley N° 19.496 y/o cualquier otra norma de protección de los derechos de los consumidores en que pudiese incurrir Falabella en el futuro, frente a lo cual, el SERNAC y Conadecus se reservan el derecho de ejercer todas y cada una de las acciones que le franquea la



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPC y de toda otra norma que diga relación con los derechos de los consumidores, según sea el caso.

VII. Reserva de derechos

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral iii.2 anterior, el presente Acuerdo deja a salvo y sin limitación alguna el derecho al ejercicio de las acciones o excepciones contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D y 54 E de la LPC.

VIII. Del tratamiento y uso de datos personales

Con la única y exclusiva finalidad de proceder a las indemnizaciones a que haya lugar conforme a este Acuerdo, el SERNAC remitirá copia de los reclamos recibidos a Falabella.

La información que se le proporcionará a Falabella contiene datos personales de terceros, los que podrán ser utilizados por la empresa con la exclusiva finalidad de implementar el presente acuerdo conciliatorio. En consecuencia, la demandada no podrá tratar los datos personales transmitidos por el SERNAC para fines distintos a la ejecución de este acuerdo, ni divulgar la misma y/o entregarla a terceros, por cualquier causa, siendo de su absoluta responsabilidad disponer de todos los medios necesarios para este fin, en particular, impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente acuerdo conciliatorio. Esta prohibición no cesa con el término de este juicio colectivo.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Transcurridos 30 días siguientes al pago de todos los montos que en cada caso establece el presente acuerdo conciliatorio respecto de los afectados, Falabella procederá a la eliminación de la información que le fue remitida por el SERNAC adoptando para ese efecto la debida diligencia que permita mantener la seguridad de la misma y evitar brechas de seguridad, en los términos que establece la ley 19.628 sobre protección de la vida privada, lo que deberá ser acreditado mediante la auditoría correspondiente.

Todo lo anterior, será especialmente aplicable a los datos bancarios proporcionados por los consumidores para el pago de las indemnizaciones en efectivo, en caso de que ellos hayan optado por esa modalidad.

IX. Certificación de cumplimiento

El cumplimiento de los términos de este Acuerdo por parte de Falabella será certificado por un auditor o empresa de auditoría externa que se encuentre registrada en el registro de auditores externos que lleva la Comisión para el Mercado Financiero. Dicha empresa no debe haber sido condenada, sancionada u objeto de investigaciones en curso por irregularidades en la revisión y estudio de estados financieros de sus clientes.

La referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo, especialmente, lo establecido en los acápite II, III, VIII y XI.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sin perjuicio de lo anterior, Falabella deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica del SERNAC los términos del referido informe de auditoría.

La auditoría deberá ser puesta a disposición del SERNAC dentro de los 90 días siguientes al vencimiento tanto del proceso de pago como de la implementación de las medidas de mitigación a que se refiere la cláusula iii.5.

X. Remanentes

Transcurrido el plazo de cumplimiento de implementación de este Acuerdo, los montos que no hayan sido transferidos, cobrados, utilizados ni reclamados por los consumidores beneficiarios caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor enterar las cantidades correspondientes a una institución de beneficencia que se determinará, en su oportunidad, por la Corporación de Organizaciones Solidarias (Comunidad de Organizaciones Sociales), organización sin fines de lucro que trabaja en la superación de la pobreza y la exclusión social. El plazo para enterar este remanente se establecerá al momento de elegir a la institución de beneficencia receptora de los fondos.

En este caso, Falabella deberá enviar un correo electrónico a las casillas dj@sernac.cl y dvie@sernac.cl, informando el asunto, los datos del juicio y el monto del remanente que ha quedado disponible, sin perjuicio de que también la auditoría deberá dejar constancia de aquello.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Esta cláusula tendrá aplicación, especialmente, respecto de aquellos casos en que los consumidores, al haber optado por la entrega de una *gift card* o no haber manifestado su elección oportunamente, no hayan procedido a cobrarla dentro del plazo establecido para ello en este Acuerdo.

XI. Publicaciones

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 52 inciso 10, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPC, Falabella, dentro del plazo 10 días contados desde la fecha que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el acuerdo conciliatorio, hará dos publicaciones en extracto del presente escrito y de la mencionada resolución, en distintas oportunidades, en un diario de circulación nacional, las que podrán ser en formato impreso o digital, o bien, donde SS. estime pertinente.

Las publicaciones serán de cargo de Falabella y tendrán un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas. El texto del aviso deberá ser validado por el SERNAC.

XII. Prohibición de uso de marca SERNAC

Sin perjuicio de la publicidad y la forma de divulgación del presente Acuerdo, la comunicación por medios masivos que Falabella disponga realizar a este respecto, tales como TV, radio, prensa escrita, medios de comunicación electrónica u otros, 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 la pieza



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

XIII. Leyes complementarias

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 y su reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre los antecedentes relativos a este Acuerdo se resolverán con sujeción a las normas contenidas en dichos cuerpos legales.

XIV. Cómputo de los plazos de este Acuerdo

Los plazos señalados en este Acuerdo serán corridos y comenzarán a computarse una vez que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente Acuerdo, salvo en aquellos que se establezca una regla distinta, tales como el derecho de opción del consumidor acerca de la forma de compensación, el cobro de las *gift cards* o la entrega de la auditoría.

XV. Orientación para los consumidores

El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial como en su call center (800 700 100) y en su página web (www.sernac.cl).



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

POR TANTO,

A S.S. SOLICITAMOS: Se sirva tener por presentado este Acuerdo de Conciliación, aprobarlo en el marco de sus facultades legales por estar conforme con las normas de protección de los derechos de los consumidores, otorgándole el carácter de sentencia ejecutoriada, y decretar la procedencia de las compensaciones que correspondieren y las publicaciones pertinentes, a fin de poner este acuerdo en conocimiento de los consumidores, todo ello en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 11, 53 B, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPC.