EL MERCURIO

Fecha: 13/05/2026 Audiencia: 320.543 Sección: ECONOMIA
Vpe: $12.684.064 Tirada: 126.654 Frecuencia: 0
Vpe pág: $20.570.976 Difusión: 126.654
Vpe portada: $20.570.976 Ocupación: 61,66%

EXTRACTO

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

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", **Rol V-52-2026** del **7º Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia del 24 de abril de 2026, notificada personalmente al solicitante con fecha 30 del mismo mes y anualidad, **se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC") y KARSHARING SPA**, contenido en la **Resolución Exenta Nº 161 del 20 de febrero de 2026** que dispuso el término favorable del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 746 del 17 de octubre de 2025, ambas del SERNAC, **declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos que establece el artículo 54 P de la Ley Nº 19.496,** produciendo en consecuencia, **el efecto erga omnes**. A continuación, los términos extractados del Acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo.** El presente Acuerdo, en adelante e indistintamente, **"el Acuerdo"**, beneficiará al universo total de **personas consumidoras**, en adelante e indistintamente, **"beneficiados", "personas consumidoras" o "consumidores"**, cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de **KARSHARING SpA**, en adelante e indistintamente, **"el proveedor" o "AWTO"**, por concepto de awtocoins [El concepto de awtocoins utilizado en el presente instrumento es equivalente al concepto autocredits], garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos. A la fecha del presente instrumento, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero por los conceptos recién indicados se encuentra pendiente, corresponde a **748**. Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos del proveedor, **AWTO**, relacionados con las medidas de cese de conducta las que, se describen en el **acápite II** siguiente. En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo del 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, y considerando los hechos que motivaron el PVC en referencia, particularmente en lo referido a *" (...) la falta de devolución de dinero a los consumidores correspondiente a lo pagado por éstos últimos, en virtud del "Contrato de afiliación y arrendamiento de cosa mueble Karsharing Spa y Afiliado" y, el cese de operaciones del referido proveedor"*, **AWTO** se compromete a las siguientes medidas. A saber: 1. La verificación del cumplimiento de todas y cada una de las medidas comprometidas en este Acuerdo en materia de información, canales habilitados y procesos operativos para concluir efectivamente con las gestiones de devolución dinero de los conceptos indicados en el **acápite I** precedente, respecto del universo de consumidores beneficiados. 2. La verificación de un grupo de **103** consumidores cuya restitución de dineros habría ocurrido con anterioridad al cierre de operación de **AWTO** como así también, aquellas que pudieron haber ocurrido durante la tramitación del **PVC**. 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 implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia como así también, los relativos a aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite. **III. De las devoluciones y compensaciones respectivas para los consumidores afectados. A. Determinación de los consumidores beneficiados del Acuerdo.** El presente beneficiará al universo total de **personas consumidoras**, cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de **KARSHARING SpA**, por concepto de awtocoins, garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos. A la fecha del presente instrumento, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero por los conceptos recién indicados se encuentra pendiente, corresponde a **748**. **B. Montos de las devoluciones y compensaciones para los consumidores beneficiados del Acuerdo.** En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera por concepto de devolución, la restitución total del dinero que se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de **AWTO**, con intereses y reajustes, correspondiente al valor pagado por el/la consumidora por concepto de awtocoins, garantías, packs, combustible, estacionamientos y cobros erróneos. En todos los casos, la referida restitución garantizará un monto mínimo de $1.000 (mil pesos) por lo que, toda persona consumidora cuyo monto pendiente de restitución por los conceptos ya señalados, con los intereses y reajustes que trata el presente instrumento, fuere inferior a $1.000 (mil pesos), recibirá a todo evento el monto total y único de los referidos $1.000 (mil pesos). Así las cosas, a la fecha del presente instrumento, por los conceptos precedentemente indicados, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero se encuentra pendiente de pago, corresponde a un número total de **748**, y considera un monto total restitutorio de **$12.985.253** pesos (Doce millones novecientos ochenta y cinco mil doscientos cincuenta y tres), suma que considera los intereses y reajustes calculados en conformidad a lo establecido en el artículo 27 de la Ley N° 19.496 [Las restituciones pecuniarias que las partes deban hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva]. El pago del referido monto de devolución será debidamente acreditado a través del Informe final de auditoría externa que será puesto a disposición de SERNAC en conformidad al **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo. **C. Costo del reclamo. AWTO**, compensará por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **31 de marzo de 2025 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 29 de enero de 2026.]- 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 sólo por un reclamo, considerando para tales efectos, el canal correspondiente al monto más alto]- y, que se encuentre dentro de los beneficiados que describen en la **letra A** de este acápite. Se deja constancia que los montos que se pagarán conforme a lo descrito en la **letra B**, son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo descrita en esta **letra C**, ambas del presente acápite, y se pagarán conjuntamente, si fueren procedentes. El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo, dependerá del canal por medio del cual aquel se realizó ante el **SERNAC**, y su valor se determinará de conformidad a la Unidad Tributaria Mensual, en adelante también "**UTM**". En tal sentido, lo que sigue:**- 0,19 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial. **- 0,02 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center. **- 0,017 UTM:** para reclamos realizados por canal Web. Para los efectos del cálculo de la UTM se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. Así las cosas, por este concepto, el presente Acuerdo beneficiará a un total de **109** (**ciento nueve**) consumidores que reclamaron ante **SERNAC** y considera un monto de compensaciones ascendente a la suma de **$142.035 pesos** (**ciento cuarenta y dos mil treinta y cinco pesos**) [Monto considera el valor de la UTM del mes de febrero de 2025], montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápites V letra C** y **VII**, respectivamente, ambos del presente instrumento. Se deja constancia, que el universo y monto indicado en este acápite, será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo. * En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de **855** consumidores, y considera un monto en pesos de **$13.127.288** (**trece millones ciento veintisiete mil doscientos ochenta y ocho pesos**) considerando dentro de aquel, el monto a pagar por costo de reclamo SERNAC. Se hace presente que todos los montos relativos a devoluciones y compensaciones, así como el universo de consumidores mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por **AWTO** durante el desarrollo del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales de devoluciones y compensaciones de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en los **acápites VII y VIII** de este instrumento. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.** En atención a los antecedentes que motivaron el PVC de referencia —y, en particular, a su finalidad —, se estima que: (i) las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II**; (ii) el monto de la restitución, que comprende, por una parte, la devolución de las sumas pagadas por conceptos y/o servicios no prestados y/o no utilizados con su reajustabilidad e intereses conforme al artículo 27 de la Ley N° 19.496 y por otra, un monto en dinero mínimo, lo anterior, adicional a la compensación por el costo del reclamo, todo lo cual esta sede administrativa ha considerado procedente en favor de las personas consumidoras; y (iii) el mecanismo previsto para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades contempladas en el Acuerdo, resultan proporcionales y adecuados para el logro de los objetivos que éste persigue. 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, la determinación de los montos que se pagarán, dispuestos particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconocen e integran elementos objetivos, como así también, aquello que está considerado para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se pagarán tales montos. 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 de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 (...). En efecto, la propuesta de **AWTO** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente [La consulta pública fue realizada entre los días 30 de enero y 5 de febrero, ambos del 2026], cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la tramitación del PVC, formularon los consumidores potencialmente afectados. 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 Acuerdo y el procedimiento por el cual efectuarán las devoluciones y compensaciones a los consumidores beneficiados del Acuerdo. A. Del proceso de información respecto de los beneficiados del Acuerdo: AWTO**, implementará un proceso de información que estará dirigido a los consumidores definidos en conformidad a lo señalado en los **acápites I y III** del presente instrumento. En el marco del referido proceso de información **AWTO**, compromete las siguientes actividades: **1. Comunicación general. AWTO**, informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en la página web **www.awto.cl**. **AWTO**, se compromete a asegurar la efectiva visibilidad de las publicaciones que trata el presente numeral. **AWTO**, informará también, respecto de la existencia del Acuerdo PVC en **redes sociales** (**Linkedin**). **2. Comunicación por correo electrónico. AWTO**, en aquellos casos en que tenga registrado en sus sistemas una dirección email y/o correos electrónicos de los consumidores beneficiados por el Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada uno de aquellos, un correo electrónico informativo, explicando el contenido y alcance de la solución, la existencia de un formulario para ingreso de datos bancarios, los procedimientos y plazos dispuestos para su implementación. Dicho correo electrónico será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad. **3. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas. AWTO**, en aquellos casos en que no haya podido materializar el pago de las devoluciones y/o compensaciones descritas en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento, conforme al mecanismo descrito en **la letra C** siguiente de este acápite, enviará una nueva comunicación a los consumidores beneficiados del Acuerdo que estuvieren en dicha situación, con la finalidad de informarles la emisión de un vale vista nominativo en favor del respectivo consumidor, la fecha y el nombre de la institución bancaria en donde se encontrará disponible para su cobro. Dicha comunicación será por correo electrónico, mensajería de texto o carta certificada a la dirección del consumidor que **AWTO**, tenga registrada en sus bases de datos. En todo caso, se privilegiará el correo electrónico el que, deberá ser despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad. **B. De las comunicaciones y publicidad del Acuerdo PVC.** Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en la **letra A de este acápite**, serán enviadas al **SERNAC**, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento, y con lo que se ha definido en el mismo. **C. Mecanismos de pago.** La implementación y pago de las devoluciones y compensaciones comprometidas en el **acápite III** del presente instrumento, se realizará en conformidad al siguiente proceso: **1. AWTO**, habilitará un formulario en el sitio web www.awto.cl para que los consumidores, puedan reingresar sus datos bancarios para luego, proceder a la restitución del monto en dinero pendiente de devolución más, los intereses y reajustes respectivos y el correspondiente al costo del reclamo. La habilitación de la página web del formulario, y del plazo en que se encontrarán ambos habilitados, será informado por **AWTO** a los beneficiados del Acuerdo en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente instrumento. **2.** Si la persona consumidora no ingresa sus datos en el plazo en que el formulario señalado se encontrará publicado, **AWTO** procederá a abonar los montos que correspondieren, en la cuenta bancaria corriente o cuenta vista que **AWTO** tuviere en sus registros. **3.** Ahora bien, si la cuenta de abono no se encuentra activa o disponible, **AWTO**, procederá a realizar la devolución y/o el pago de la compensación correspondiente, a través de vales vistas, los que estarán disponibles en una institución bancaria para el retiro del beneficiado. Lo anterior, será informado por **AWTO** en el plazo establecido en el **acápite VII** del presente instrumento. En lo relativo al vale vista, se estará a lo dispuesto en las normas de las acrecencias bancarias establecidas en el artículo 156 de la Ley General de Bancos y en la Recopilación actualizada de normas de la Comisión para el Mercado Financiero "RAN" Capítulo 2-06 "Vales a la vista" y Capítulo 2-13 "Caducidad de depósitos o de cualquiera otra acrecencia en favor de terceros". De esta manera, los vales vista deberán estar disponibles para retiro o cobro de los consumidores, en un banco de la plaza, por el plazo legal [CAPÍTULO 2-13 CADUCIDAD DE DEPÓSITOS O DE CUALQUIERA OTRA ACREENCIA EN FAVOR DE TERCEROS "4. Plazo de caducidad. Las acreencias a favor de terceros, cualquiera que sea su monto, caducarán cuando hayan transcurrido tres años contados desde el día 31 del mes de enero en que corresponda formar la lista de que trata el primer párrafo del N° 3 precedente. Cumplido este plazo, se extinguen a su respecto todos los derechos de los titulares sobre esos importes. Por lo tanto, las mencionadas acreencias deben permanecer inmovilizadas durante un período total de cinco años para que caduquen los derechos de sus titulares"]. Transcurrido dicho plazo, regirán al efecto las normas de las acreencias respecto del destino final de esos fondos. Los mecanismos de pagos descritos en este acápite no suponen costos ni cargos adicionales para los beneficiados de este Acuerdo. El plazo para la realización de las actividades contenidas en este acápite, y la verificación de aquellas, se realizará conforme a lo establecido en los **acápites VII y VIII** de este instrumento. **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:**

Actividad de Implementación del Acuerdo PVC	Plazo (...)	Desde cuándo se computa
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo	30 días	Transcurridos y contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el **acápite II**.	30 días	Desde la fecha del comienzo de implementación del Acuerdo.
Comunicación general descrita en el **acápite V letra A Nº 1**.	60 días	
Comunicación por correo electrónico descrita en el **acápite V letra A Nº 2**.	60 días	
Comunicación por correo electrónico descrita en el **acápite V letra A Nº 3**, de proceder.	60 días	
Habilitación Formulario en sitio web www.awto.cl	60 días	
Periodo de tiempo en que estará publicado el Formulario en el sitio web www.awto.cl	45 días	Desde la habilitación del formulario en el sitio web www.awto.cl
Abono de los montos establecidos en las **letras B y C del acápite III**, conforme a lo establecido en el **acápite V letra C**.	10 días	Vencido el periodo de tiempo de publicación del Formulario
Emisión de vale vista bancario	15 días	Vencido el plazo de abono de los montos establecidos en las **letras B y C del acápite III**, conforme a lo establecido en el **acápite V letra C**
Plazo de implementación de las actividades descritas en el **Nº 1** del presente **acápite VII**.	5 meses	Desde la fecha del comienzo de implementación del Acuerdo.

2. Base de reclamos. La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, desde el hito descrito en el acápite VI precedente, remitirá a **AWTO**, la base de reclamos para los efectos de que dicho proveedor, proceda a aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo en favor de los consumidores beneficiados por aquélla. 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: [véase tabla contenida en el numeral 3. del acápite VII]. 4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo: [véase tabla contenida en el numeral 4. del acápite VII]. VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo. A. Informes de auditoría externa e informes parciales relacionados con el Acuerdo:** El informe de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo (**A.1.**) y el informe final del remanente del Acuerdo (**A.3.**) 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. Por su parte, los informes parciales del remanente del Acuerdo (**A.2.**) serán elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indicará, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el **Departamento de Investigación Económica del SERNAC**, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo. **A.1. Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo [véase lo dispuesto en el numeral A.1. del acápite VIII]. A.2. Informes parciales del remanente del Acuerdo [véase lo dispuesto en el numeral A.2. del acápite VIII]. A.3. Informe final del remanente del Acuerdo [véase lo dispuesto en el numeral A.3. del acápite VIII]. B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley Nº 19.496**. En relación con lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al **SERNAC**, en el plazo dispuesto en el **acápite VII Nº4.** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496. **IX. Alcance legal de la responsabilidad.** Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley 19.496, la solución propuesta por **KARSHARING SpA** "*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*". **XIII. De la reserva de acciones individuales.** Por su parte, y en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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 beneficiados por aquel, 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 se 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. - **Téngase presente, para todos los efectos legales, las restantes disposiciones del Acuerdo**. Para acceder a la Resolución Exenta que contiene el Acuerdo, visite el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-87551_archivo_05.pdf. La presente publicación se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados. El Secretario.

035837265575