

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ENTRE EL SERNAC Y CLARO CHILE 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-97-2026 del 13° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de 30 de julio de 2026, notificada el 5 de agosto de la misma anualidad, **se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y Claro Chile SpA** (en adelante e indistintamente, el “proveedor” o “CLARO”), contenido en la **Resolución Exenta N° 274 de 6 de abril 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° 681 del 25 de septiembre de 2025, ambas del SERNAC, **declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos que establece el artículo 54 P de la Ley N° 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 a un universo de **18.948** (dieciocho mil novecientos cuarenta y ocho) **personas consumidoras de los servicios móviles de pospago de CLARO** (...), que se vieron afectados por medio de **cobros indebidos relativos al uso del servicio de roaming internacional en Argentina**, ocurridos durante el periodo comprendido desde **agosto de 2020 a junio de 2024**, siempre que no se les haya refacturado (restituido) previamente los montos correspondientes a dichos cobros (en adelante e indistintamente, “consumidores beneficiados”). Adicionalmente, el Acuerdo contempla los compromisos de **CLARO** respecto al cese de la conducta que fue objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo, descritos en el **acápite II** siguiente, conforme al marco normativo sectorial vigente al momento de la suscripción del Acuerdo. 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, 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 en este acápite, **CLARO** declara haber implementado las siguientes medidas: 1. Que, desde el mes de junio del año 2024, los consumidores de **servicios móviles pospago sin roaming incluido** que viajan a Argentina y utilizan los servicios móviles que incluye su plan (como son los datos móviles, minutos y mensajes), lo hacen descontando el consumo a precio o tarifa local, sin perjuicio que deben activar el servicio de roaming en Argentina, el cual no tiene costo para ellos. 2. Que, desde el mes de junio del año 2024, tratándose de los consumidores de **servicios móviles pospago con roaming incluido** que viajan a Argentina y utilizan sus servicio (Como son los datos móviles, minutos, mensajes y roaming internacional según corresponda), lo hacen sin descontar el consumo de su bolsa roaming, sin perjuicio que deben activar el servicio de roaming en Argentina, el cual no tiene costo para ellos. 3. Que, tratándose de consumidores de **servicios móviles prepago**, el proveedor declara no prestar el servicio de roaming internacional en Argentina (ya sea de datos móviles, minutos o mensajes) y que, por ende, no se generaron cobros indebidos a los consumidores de este tipo de servicios. Las actividades descritas en el presente acápite deberán ser verificadas, 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, según corresponda. **III. De las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales afectados**. (...) A. Determinación de consumidores beneficiarios del Acuerdo. El Acuerdo beneficiará a **18.948** consumidores de los **servicios de pospago** prestado por **CLARO**, que se vieron afectados por **cobros indebidos relativos al servicio de roaming internacional en Argentina**, durante el periodo de **agosto de 2020 a junio de 2024**, siempre que no se les hubiere refacturado (restituido) previamente el monto correspondiente a dichos cobros. **B. Montos de las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones para los consumidores beneficiarios del Acuerdo**. En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera por cada concepto, los siguientes montos totales: **B.1.** Respecto de los consumidores de los **servicios pospago**, **CLARO** se compromete a restituir a **18.948** (dieciocho mil novecientos cuarenta y ocho) **consumidores**, equivalente a **20.162** líneas telefónicas, con un monto total equivalente a **\$172.797.248** (ciento setenta y dos millones setecientos noventa y siete mil doscientos cuarenta y ocho pesos). **B.2.** El monto de **\$28.896.790** (veintiocho millones ochocientos noventa y seis mil setecientos noventa pesos) correspondiente a la totalidad de los reajustes e intereses. Así las cosas, por estos conceptos, el presente Acuerdo beneficia a un número total de **18.948** consumidores de los **servicios de pospago**, con un monto global de **\$201.694.038** pesos (doscientos un

millones seiscientos noventa y cuatro mil treinta y ocho pesos), el cual considera los reembolsos junto con reajustes e intereses. **C. Costo del reclamo.** Adicionalmente, **CLARO** compensará, por concepto de costo de reclamo, a aquellos consumidores que son parte de universo de beneficiarios del Acuerdo (descritos en la **Letra A** del presente acápite) que hubieren reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **29 de agosto de 2020** y el **día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor (26 de marzo de 2026)**, realizada conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496. En el evento que un consumidor hubiere interpuesto más de un reclamo, la compensación se aplicará por un único reclamo, considerando el canal asociado al monto de compensación de mayor cuantía. El monto por concepto de reclamo se calculará en Unidades Tributarias Mensuales (en adelante, “UTM”) y variará según el canal utilizado para presentarlo ante el **SERNAC**, de la siguiente manera: - **Canal presencial:** 0,19 UTM. - **Canal telefónico o Call Center:** 0,02 UTM. - **Canal Web:** 0,019 UTM. Para los efectos del cálculo de la UTM se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. Se deja constancia que los montos descritos en la **letra B** del presente acápite son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo prevista en esta **letra C**, y serán pagados de forma conjunta, si fueren procedentes. De esta manera, por el presente concepto se beneficia a un número total de **20** consumidores que **reclamaron** ante **SERNAC**, por hechos que motivaron el inicio del PVC, con un monto de compensación total de **\$23.970 (veintitrés mil novecientos setenta pesos) (Monto considera el valor de la UTM del mes de marzo de 2026)**. Los montos individuales correspondientes a cada consumidor beneficiario, serán pagados o abonados, 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 los montos indicados en este acápite, serán verificados a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VIII** del presente Acuerdo. * En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un **universo total de 18.948** consumidores, y considera un **monto total de \$201.718.008** pesos (doscientos un millones setecientos dieciocho mil ocho pesos), lo que incluye reajuste e intereses. Se hace presente que todos los montos relativos a devoluciones, compensaciones e indemnizaciones, así como el universo de consumidores mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por **CLARO** 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, compensaciones e indemnizaciones, por cada uno de los grupos de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en el **acápite VIII** de este instrumento. **IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.** (...) Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el PVC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, que declaran un cese en el sentido de fijar las mismas condiciones en la prestación de servicio tanto para Chile como Argentina, así como los montos a restituir y/o pagar por concepto de devoluciones, compensaciones e indemnizaciones, y los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser **proporcionales y adecuadas** para el logro de sus objetivos. (...) 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 **CLARO** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente (La consulta pública fue realizada entre los días **27 de marzo y el 2 de abril de 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 efectuará las devoluciones, compensaciones e indemnizaciones respectivas a los consumidores beneficiarios del Acuerdo.** (...) **1. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:** Al respecto, **CLARO** implementará un proceso de información que estará dirigido a los consumidores definidos en conformidad con lo señalado en los **acápites I y III** del presente instrumento. En el marco del referido proceso, **CLARO** compromete las siguientes actividades: **1. Comunicación general.** Informar a los consumidores beneficiarios del Acuerdo sobre el contenido, detalle y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos

dispuestos para su implementación, a través de un aviso publicado en su página web, asegurando la efectiva y clara visibilidad de ésta durante todo el periodo de implementación del Acuerdo. **2. Comunicación por correo electrónico.** En aquellos casos en que tenga registro de una dirección email y/o correos electrónicos de los consumidores beneficiarios por el Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, **CLARO** enviará a cada uno de aquellos, un correo electrónico informativo, explicando el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, así como los montos a compensar, costo de reclamo si correspondiere y sus mecanismos de pago. Dicho correo electrónico será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad. **3. Glosa explicativa en boletas.** Incluir en la boleta de cada ciclo de facturación donde se apliquen los descuentos y/o compensaciones del Acuerdo, una glosa que explique dichos conceptos. **4. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas.** En aquellos casos en que no haya podido materializar el pago de las restituciones y/o compensaciones descritas en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento, **CLARO** se compromete a enviar una nueva comunicación a los respectivos consumidores beneficiarios del Acuerdo, por correo electrónico, con la finalidad de informarles a los correspondientes consumidores, sobre la emisión de un vale vista nominativo a su favor, la fecha disponible para su cobro como asimismo, el nombre de la institución bancaria en la cual se podrá materializar el cobro.

2. De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo: Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en 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. Queda expresamente prohibido todo tipo de publicidad o mensajes de fidelización, en dichas comunicaciones. **3. Mecanismos de pago:** La implementación y pago de las devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones a los consumidores beneficiarios del Acuerdo, comprometidas en el **acápite III** del presente instrumento, se realizarán de la siguiente manera:

1. Clientes de CLARO que no tienen deuda con la compañía: El monto se pagará mediante un descuento automático en la facturación del consumidor beneficiario. Si dicho monto supera el valor del cargo mensual, la diferencia se aplicará de forma sucesiva en las boletas siguientes, hasta completar un máximo de 6 períodos facturados o hasta agotar el monto total, lo que ocurra primero. **2. Clientes de CLARO que tienen deuda con la compañía:** El monto se abonará a lo adeudado y, de existir un diferencial, se pagará mediante un descuento automático en la facturación del consumidor beneficiario. Si dicho monto supera el valor del cargo mensual, la diferencia se aplicará de forma sucesiva en las boletas siguientes, hasta completar un máximo de 6 períodos facturados o hasta agotar el monto total, lo que ocurra primero. Respecto a lo establecido en los **numerales 1. y 2.** anteriores, si tras los **6 períodos facturados** aún existe un **saldo a favor** del consumidor beneficiario, el pago se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta que **CLARO** tenga registrada del consumidor. En caso de no contar con dicho registro, se utilizará su Cuenta RUT del Bancoestado, siempre y cuando esté activa. Si ninguna de las opciones anteriores resulta viable, el pago se realizará a través de la emisión de un vale vista nominativo a nombre del consumidor. **3. Beneficiarios que ya no son clientes de CLARO y no tiene deuda con la compañía:** El monto se pagará mediante transferencia bancaria a la cuenta que **CLARO** tenga registrada del consumidor. En caso de no contar con dicho registro, se utilizará su Cuenta RUT del BancoEstado, siempre y cuando esté activa. Si ninguna de las opciones anteriores resulta viable, el pago se realizará a través de la emisión de un vale vista nominativo a nombre del consumidor. **4. Beneficiarios que ya no son clientes de CLARO y tienen deuda con la compañía:** El monto se abonará a lo adeudado y, de existir un diferencial, se pagará mediante transferencia bancaria a la cuenta que **CLARO** tenga registrada del consumidor. En caso de no contar con dicho registro, se utilizará su Cuenta RUT del BancoEstado, siempre y cuando esté activa. Si ninguna de las opciones anteriores resulta viable, el pago se realizará a través de la emisión de un vale vista nominativo a nombre del consumidor. Se deja constancia que, si un consumidor opta por **poner término a su servicio con CLARO**, la compañía deberá pagar el monto o la diferencia a favor del consumidor, según sea el caso, siguiendo el procedimiento estipulado en los **puntos 3. y 4.** precedentes y dentro de los plazos indicados para los **no clientes** en el **acápite VII** del presente acuerdo. Cabe hacer presente que los mecanismos de implementación antes mencionados, no suponen costos ni cargos adicionales para los beneficiarios 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. **VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.** Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos o de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse **transcurridos 30 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, ya sea en el Diario

Oficial o en el medio de circulación nacional. En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. **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 verificación de cumplimiento del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo.	30 días	Transcurridos 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.
Envío de la base de datos de todos las personas consumidoras que forman parte del universo beneficiado por el acuerdo (acápite XIX).	15 días	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
Comunicación en la página web del proveedor (N° 1 de la letra A del acápite V).	1 mes	
Comunicación por correo electrónico a los consumidores beneficiarios (N° 2 de la letra A del acápite V).	2 meses	
Mecanismos de pago		Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
Beneficiarios que son Clientes de CLARO (letra C del acápite V)		
Descuento automático en la facturación del consumidor beneficiario (N° 1 de la letra C del acápite V).	6 meses	
Abono al monto adeudado al proveedor (N° 2 de la letra C del acápite V).	6 meses	
Transferencia bancaria a la cuenta registrada por CLARO a nombre del consumidor, o en su defecto, a su Cuenta RUT de BancoEstado (en caso de no tener una cuenta registrada) (N° 1 y 2 de la letra C del acápite V).	7 meses	
Emisión de vale vista nominativo a nombre del consumidor beneficiario (N° 1 y 2 de la letra C del acápite V).	8 meses	
Beneficiarios que ya no son Clientes de CLARO (letra C del acápite V)		Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.
Abono al monto adeudado al proveedor (N° 4 de la letra C del acápite V).	2 meses	
Transferencia bancaria a la cuenta registrada por CLARO a nombre del consumidor, o en su defecto, a su Cuenta RUT de BancoEstado (en caso de no tener una cuenta registrada) (N° 3 de la letra C del acápite V).	3 meses	
Emisión de vale vista nominativo a nombre del consumidor beneficiario (N° 3 y 4 de la letra C del acápite V).	4 meses	
Plazo de implementación del Acuerdo.	9 meses	Desde la fecha de inicio de la etapa de implementación del Acuerdo.

2. Base de reclamos. La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, remitirá a **CLARO**, una vez iniciado el periodo de implementación del acuerdo (**acápite VI precedente**), una base con los consumidores beneficiarios que **reclamaron** ante **SERNAC**, por los hechos que motivaron el inicio del PVC, 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 aquella. 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 número 3 del acápite VII del acuerdo). **4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:** (véase tabla contenida en el número 4 del acápite VII del acuerdo). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo.** (...) **Informes de auditoría externa de cumplimiento e informes parciales relacionados con el Acuerdo:** Con el propósito de resguardar y dar cuenta del cumplimiento de los compromisos previstos en el Acuerdo, CLARO hará entrega al SERNAC de los siguientes informes de auditoría: - Por una parte, un informe de verificación de cumplimiento de los términos del Acuerdo (A.2.) y un informe final sobre el remanente del mismo (A.4.), elaborados a su costa, por medio 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 otro lado, un informe parcial sobre el estado de avance de la implementación del Acuerdo (A.1.) e informes parciales sobre el remanente del mismo (A.3.) que se detallan seguidamente, elaborados **internamente** por aquel. En todos los casos, el proveedor seguirá las indicaciones previstas para cada uno de estos informes en los numerales siguientes, y coordinará **previa y oportunamente** los términos específicos que contemplarán con el **Departamento de Investigación Económica del SERNAC**. Se deja constancia que sus entregas se realizarán de acuerdo a los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo. **A.1. Informe parcial de estado de avance de la implementación del Acuerdo** (véase lo dispuesto en la letra A.1. del acápite VIII del acuerdo). **A.2. Informe de auditoría externa de cumplimiento del Acuerdo** (véase lo dispuesto en la letra A.2. del acápite VIII del acuerdo). **A.3. Informes parciales del remanente del Acuerdo** (véase lo dispuesto en la letra A.3. del acápite VIII del acuerdo). **A.4. Informe final del remanente del Acuerdo** (véase lo dispuesto en la letra A.4. del acápite VIII del acuerdo). **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:** En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **acápite VII** 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, según corresponda, conforme a lo previsto en el **acápite XII**. **IX. Alcance legal de la responsabilidad.** Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley 19.496, la solución propuesta por CLARO “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 el Acuerdo 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. **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-87312_archivo_04.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.







Álvaro Ignacio Leiva Labbé

Secretario

PJUD

Veinte de agosto de dos mil veintiséis

14:01 UTC-4



cooperativa
legales