

## Casi 257 mil consumidores serán compensados: mundo pacífico acepta participar en procedimiento de SERNAC

- El ente fiscalizador abrió este Procedimiento Voluntario Colectivo con la empresa, ya que ante las suspensiones del servicio no habría realizado los descuentos o indemnizaciones correspondientes.
- Esta acción busca que la compañía reembolse e indemnice a los consumidores, además del cese inmediato de las conductas infractoras y mejoras en la continuidad del servicio.

Luego de que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) iniciara un Procedimiento Voluntario Colectivo con Mundo Pacífico, la empresa de telecomunicaciones se sentará a la mesa para alcanzar una solución eficiente, transparente y justa para las y los consumidores.

Esta acción se origina luego de que en 2023, la empresa no compensara proporcionalmente a 256.861 personas afecta-

das por interrupciones en su servicio de televisión de pago, incumpliendo la Ley del Consumidor al no aplicar descuentos e indemnizaciones por las suspensiones justificadas e injustificadas del servicio.

Las regiones con mayor número de consumidores que podrán ser compensados de lograr buenos términos en este Procedimiento Voluntario Colectivo serían Biobío, Metropolitana,

La Araucanía, Valparaíso y Maule, según datos reportados por la misma empresa.

En el marco de este procedimiento, el SERNAC buscará que Mundo Pacífico garantice los reembolsos e indemnizaciones automáticas correspondientes para las y los consumidores por las interrupciones del servicio, además del cese inmediato de las conductas infractoras y mejoras en la continui-

dad del servicio.

El Director Nacional del SERNAC, Andrés Herrera, destacó que “es positivo que la empresa haya decidido sumarse a este procedimiento, ya que esto permite avanzar en una solución expedita y acorde a los derechos de los consumidores, con medidas concretas como la entrega de compensaciones y el compromiso de mejorar la calidad y continuidad del servicio”.

Los Procedimientos Voluntarios Colectivos son acciones extrajudiciales establecidas en la Ley del Consumidor (LPDC), mediante la cual SERNAC busca solucionar un problema de consumo con una empresa, en un plazo acotado de tres meses, el cual se puede extender a 6 meses, si existen avances relevantes al terminar el primer período, pero para lo cual se requiere la voluntad del proveedor involucrado.