

Entel S.A.

Informe de Monitoreo  
Modelo de Protección  
Consumidor (Ley 19.496)  
MPC-003-2023

***Informe de Monitoreo MPC-003-2023 Proceso  
Información Garantía Legal***

**Distribución del Informe:**

**Sra. Denisse Sierra**, Jefe Área Control Gestión Canal Tiendas

## ACTA DEL INFORME

<b>Código Informe Monitoreo:</b>	MPC-003-2023 Monitoreo Modelo Cumplimiento Protección Consumidor - Proceso Información Garantía Legal
<b>Alcance:</b>	Información en sitio web y tiendas respecto del derecho de los clientes a la garantía legal.
<b>Propósito:</b>	Evaluar el cumplimiento de la normativa de consumidor en el proceso de comunicación a clientes respecto a la garantía legal (Art.20 LDPC).
<b>Consultor:</b>	Marisol Moreno M. – Consultor Senior Compliance
<b>Gerente:</b>	Margarita Walker – Gerente de Compliance Entel
<b>Fecha Emisión Informe Monitoreo</b>	20-03-2023
<b>Calificación monitoreo:</b>	<b>Cumple parcialmente (50%)</b> Con observaciones

**RESUMEN EJECUTIVO**  
**INFORME DE MONITOREO DE CUMPLIMIENTO: PROCESO INFORMACION GARANTÍA LEGAL**  
**Modelo de Protección al Consumidor Ley 19.496**

## **I. Resultados Monitoreo**

El trabajo de monitoreo realizado en el proceso de información de la garantía legal a los clientes contempló la revisión del siguiente control:

Riesgo asociado: que no se comuniquen a los consumidores, en las plataformas de comercio electrónico y tiendas sobre el derecho del consumidor de optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada (Art.20, Ley de Protección al Consumidor).

Actividad de control: En el sitio web de Entel se informa sobre la triple opción del derecho de garantía legal. En tiendas se comunica sobre la triple opción del derecho de garantía legal

Para evaluar el control anterior, se ejecutaron las siguientes acciones:

- 11** Se verificó que en el documento "Términos y Condiciones", el cual se debe aceptar antes de concluir una compra en la web, se señala la información de la garantía legal y las 3 opciones que puede optar el cliente. Adicionalmente, se verificó que la información de la garantía legal está indicada en el banner de Servicio técnico/preguntas frecuentes/garantías.
- 21** Se visitaron las tiendas de Mall Costanera Center y Luis Thayer Ojeda, verificando en ambas que no se observó información visible respecto del derecho de los clientes a la garantía legal.

En base a lo anterior, el informe de monitoreo es calificado como **Cumple parcialmente**, obteniendo un 50% de cumplimiento, razón por la cual se deben ejecutar las acciones necesarias para cumplir con la normativa de protección al consumidor.

**Observación**: implementar en el 100% de las tiendas la publicación, en un lugar visible, de la información del derecho de los clientes a la garantía legal según lo definido en la Ley de Protección al Consumidor.

## II. Detalle Resultados Monitoreo

Nombre Control	Control	Gerencia o VP	Responsable Control (Cargo)	Plan monitoreo	Actividad de monitoreo	Resultado Monitoreo	Calificación Monitoreo	Observación/Oportunidad de mejora
Información sobre garantía legal en sitio web y tiendas	En el sitio web de Entel se informa sobre la triple opción del derecho de garantía legal. En tiendas se comunica sobre la triple opción del derecho de garantía legal	VP Personas/Gerencia Divisional Terminales VP Personas Gerencia Divisional Ventas	Carolina Soto Masina - Service Manager Senior Terminales Denisse Sierra Bustamante - Jefe Área Control Gestión Canal Tiendas	1-2022	1.- Verificar en la web de Entel la información respecto de la triple opción del derecho a garantía legal. 2.- Verificar en las tiendas que se encuentre publicada la información respecto de la triple opción del derecho a garantía legal.	1.- Se verificó que en el documento "Términos y Condiciones", el cual se debe aceptar antes de concluir una compra en la web, se señala la información de la garantía legal y las 3 opciones que puede optar el cliente. Adicionalmente, se verificó que la información de la garantía legal está indicada en el banner de Servicio técnico/preguntas frecuentes/garantías. 2.- Se visitaron las tiendas de Mall Costanera Center y Luis Thayer Ojeda, verificando en ambas que no se observó información visible respecto del derecho de los clientes a la garantía legal.	Cumple parcialmente	Implementar en el 100% de las tiendas la publicación, en un lugar visible, de la información del derecho de los clientes a la garantía legal según lo definido en la normativa (Art.20 LDPC).  <b>Responsable:</b> Denisse Sierra  <b>Fecha compromiso:</b> 30-06-2023