

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

1° - Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2° - Que, mediante **Resolución Exenta N° 467 de fecha 24 de junio 2020**, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las Resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente, "PVC", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, actual, Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, conforme lo establece la Resolución Exenta N° 222 y 357 de abril y mayo, respectivamente, ambas de 2023.

3° - Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4° - Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58, inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

5° - Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

6° - Que, se advierte que este procedimiento, autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor, y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y está reglado por las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección de Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

7° - Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8° - Que, el **SERNAC**, en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.678.790-2**, representado legalmente por **don IGNACIO SANZ Y ARCELUS**, con domicilio en **avenida Isidora Goyenechea N° 3365 piso 3 y 4, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, ha tomado conocimiento mediante el resultado de una investigación realizada por el área especializada del SERNAC, de eventuales incumplimientos, por parte del citado proveedor para con los consumidores, los que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, serían los siguientes: **i)** Cobro de un cargo o comisión denominado **"Gastos de administración prenda"**, el que, no constituiría un servicio real y efectivamente prestado al consumidor, adicional al crédito mismo y distinto a los ya cobrados mediante el cargo denominado **"Gasto de constitución prenda"**; **(ii)** Cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional con ocasión de haber integrado en el cargo o comisión denominada **"Gastos de administración prenda"**, servicios que son inherentes a la operación de crédito de dinero, lo que en definitiva, incrementan el costo del crédito, que conlleva el incumplimiento que se describe en este literal; y **iii)** La incorporación de cláusulas en los contratos de adhesión y demás documentos que proporciona el proveedor, tanto en su fase precontractual y contractual en que se estipula e informa, el cargo denominado **"Gastos de administración prenda"** lo que en consecuencia, genera un desequilibrio importante entre el proveedor y el consumidor por cuanto, se estaría habilitando a través de aquellas, al cobro de cargos o comisiones que no obedecen a parámetros objetivos, ni representan una prestación adicional y distinta a la constitución de la prenda y/o al crédito y/o préstamo de dinero. En dicho contexto, se evidencia, un alejamiento de la regulación establecida en el párrafo 4° del título II, y al párrafo 3° del título III, de la Ley N° 19.496 sobre *"Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión"* y *"Del crédito al consumidor"*, respectivamente, lo que conlleva, a una abierta vulneración a los derechos de los consumidores.

9° - Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos: **3° inciso primero letra b), 3° inciso segundo letras b) y h), 16 , 17 A, 17 B inciso primero letra a), 17 B inciso final, 37 letra c) y 39, todos**





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de la Ley N° 19.496; a los artículos 2°, 8° y 19 ter, de la Ley N° 18.010; y artículo 27 de la Ley N° 20.190, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores, que resulten aplicables a los hechos descritos.

10° - Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue obtener la devolución, compensación o indemnización que corresponda, a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos, con reajustes e intereses si procediere, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causado, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

Adicionalmente, y en relación a lo prevenido en los **considerandos 8° y 9°** anterior, el procedimiento en referencia, tiene por objetivo **instar al ajuste por parte del proveedor, de todas aquellas conductas, prácticas, o cualquier otra denominación, relacionada con los hechos aquí descritos**, dentro de los cuales, se considera lo referido a la (s) cláusula (s) incorporadas en los contratos de adhesión, y demás documentos contractuales que proporciona el proveedor, y que estipula el cargo o comisión denominado "**Gastos de administración prenda**". Lo anterior, sin perjuicio de los aspectos mínimos a que hace referencia el artículo 54 P de la Ley 19.496.

11° - Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

12° - Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor "**informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos**".

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proveedor en referencia, **en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución** que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerandos 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

13° - Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

14° - Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1. DÉSE INICIO al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con el proveedor **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.678.790-2**, representado legalmente por **don IGNACIO SANZ Y ARCELUS**, con domicilio en **avenida Isidora Goyenechea N° 3365 piso 3 y 4, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas restituciones, debidamente reajustadas, compensaciones o indemnizaciones y el ajuste de sus contratos de adhesión por el cargo o comisión "**Gastos de administración prenda**", como también, la adopción de medidas de cese de la conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. TÉNGASE PRESENTE que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

3. TÉNGASE PRESENTE que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

4. TÉNGASE PRESENTE que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos"*. Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiarse un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminarse el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente"*.

5. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H, inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la Resolución de término del mismo.

6. TÉNGASE PRESENTE que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Por lo anterior, en respuesta a la presente Resolución, el proveedor deberá individualizar al/los apoderado(s), acompañando el respectivo mandato e indicando a esta Subdirección, la cláusula (s) respectiva (s), en virtud de la (s) cual (es), consta expresamente la citada facultad para transigir, obligando por tanto, al mandante. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

7. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

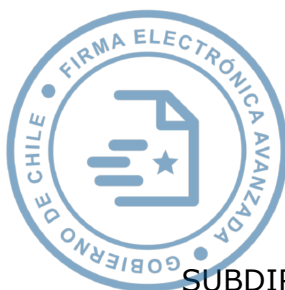


Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

8. NOTIFÍQUESE la presente Resolución al proveedor **FORUM SERVICIOS FINANCIEROS S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.678.790-2**, representado legalmente por **don IGNACIO SANZ Y ARCELUS**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:
Carolina Paz Norambuena
Arizabalos
Subdirectora (s) de Procedimientos
Voluntarios Colectivos
Fecha: 05-01-2024 12:02 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CNA/meo/ivt/mmb

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes.

