



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y BANCO DEL ESTADO DE CHILE CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 344/2020.**

#### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 726**

**SANTIAGO, 21 octubre 2020**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**2°.** Que, con fecha 13 de abril del año 2020, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y por cuanto, de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

**3°.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha 20 de mayo del 2020, el **SERNAC** con **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados que acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° 517, del 20 de julio del 2020, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*".

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 8° a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC y BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### ACUERDO

#### I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a los consumidores clientes del proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** que fueron afectados por la realización de operaciones y pagos desconocidos, mediante la utilización de tarjetas de créditos, las que fueron realizadas en el contexto del comercio electrónico denominado "AIRBNB", ocurridos a partir del mes de enero del año 2018 y que se extendió hasta abril del año 2020, según se describe en la Resolución que le dio inicio al presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

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 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del acuerdo que da cuenta la presente resolución, son los que a continuación se expresan:



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **II. Consumidores beneficiados por el acuerdo y consideraciones efectuadas para cada Grupo.**

1.- Grupo de Consumidores que fueron **restituidos** por la totalidad de los montos defraudados con ocasión de los hechos que motivan el presente Procedimiento Voluntario Colectivo y que ascienden a **2433**.

2.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se denominará **indisponibilidad financiera** y que se identifica con incidencias en el uso del cupo de los productos de cada consumidor. El número de consumidores asciende a **2433**.

3.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se identifica con la valorización del **costo del tiempo**, y que corresponde a las incidencias relativas al tiempo empleado en la obtención de una nueva tarjeta, debido al bloqueo aplicado. El número de consumidores asciende a **712**.

4.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado **costo de reclamo**, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el SERNAC, equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496. El número de consumidores asciende a **332**.

Se hace presente que, respecto de los consumidores que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales, con anterioridad al presente acuerdo, se regirán por lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

### **III. Del cese de la conducta.**

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*"

#### **Al respecto:**

Para acreditar el cese de la conducta, considerando la época de ocurrencia de los hechos que han motivado la apertura de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el proveedor compromete la entrega de un Certificado emitido por la **Gerencia de Ciberseguridad**, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por el banco y la oportunidad de las mismas, como reacción y prevención de los fraudes objeto del presente procedimiento. Asimismo, el cese de la conducta deberá acreditarse en armonía con lo prevenido respecto de la adecuada



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

acreditación de la devolución de los dineros defraudados, conforme se establece en el numeral **IX** del presente acuerdo.

Asimismo, se deja constancia que el proveedor ejecuta una actividad regulada por la Comisión para el Mercado Financiero o también "CMF", con lo cual, en la materia objeto del presente procedimiento, permanecerá sujeta a dicha fiscalización, dejando a salvo las atribuciones del SERNAC y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, debiendo el proveedor dar cumplimiento a la normativa legal, reglamentaria y de cualquier naturaleza que rija en la materia.

#### **IV. De las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.**

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

#### **Al respecto:**

- 1.- Grupo de Consumidores que fueron **restituidos** voluntariamente y con anterioridad a la apertura del procedimiento, según ha informado el proveedor, con ocasión de los hechos que motivan el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, cuya suma asciende al monto total y único de **\$1.355.836.464.-** (mil trescientos cincuenta y cinco millones ochocientos treinta y seis mil cuatrocientos sesenta y cuatro).
- 2.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se denomina **indisponibilidad financiera** y que se identifica con incidencias en el uso del cupo de los productos de cada consumidor, cuya suma asciende al monto total y único de **\$9.524.655.-** (nueve millones quinientos veinticuatro mil seiscientos cincuenta y cinco).
- 3.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se identifica con la valorización del **costo del tiempo**, y que corresponde a las incidencias relativas al tiempo empleado en la obtención de una nueva tarjeta, debido al bloqueo aplicado, cuya suma asciende al monto total y único de **\$5.375.312.-** (cinco millones trescientos setenta y cinco mil trescientos doce).
- 4.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado **costo de reclamo**, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el SERNAC, equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales<sup>1</sup>, asignado a cada consumidor que



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496, cuya suma asciende al monto total y único de **\$2.508.592.-** (dos millones quinientos sesenta y un mil cuatrocientos ochenta y cuatro).

Se deja expresa constancia que, respecto de esta compensación, no procederá imputación alguna a deudas morosas, vencidas o castigadas que el consumidor tenga o haya tenido con **BANCO ESTADO**.

Los números y cifras mencionadas, son referenciales según lo informado por **BANCO ESTADO**, durante la tramitación del presente procedimiento. Los montos definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este acuerdo y, en las oportunidades definidas en conjunto entre el proveedor y el SERNAC.

Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Grupos que comprende el presente acuerdo, serán certificadas por los informes de auditoría descritos en este instrumento.

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de **2433** consumidores y considera un monto total en pesos de **\$1.373.245.023.-**. (Mil trescientos setenta y tres millones doscientos cuarenta y cinco mil veintitrés).

### **Determinación del procedimiento de restitución de los Grupos del Acuerdo.**

El pago de las compensaciones y restituciones que el proveedor se compromete en el presente acuerdo, se materializan a través de: 1) Abono en Cuenta Corriente o Cuenta vista; 2) En caso de que el consumidor no mantuviera la calidad de cliente, el pago se realizará mediante un Pago Cash, que será emitido a través de su Red y podrá ser retirado por el beneficiario en cualquier sucursal durante 6 meses; 3) finalmente de no acudir el consumidor durante los 6 meses la compensación se materializará a través de vale vista bancario.

### **V. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.**

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado,*

---

<sup>1</sup> Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del "costo del reclamo".



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.”.*

### **Al respecto:**

Es posible sostener, fundadamente, que el monto restituido y a compensar al universo de consumidores afectados, definidos en el presente acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que se ha reparado íntegramente a los consumidores afectados conforme a parámetros objetivos.

Adicionalmente, se cumplen con los estándares de universalidad por cuanto **alcanza a todos los consumidores afectados de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los Grupos establecidos en el numeral II precedente.**

En consecuencia, las restituciones y compensaciones **acordadas están basadas en elementos objetivos** para su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo.

Se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: *“Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L”.*

En efecto, la propuesta del **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo, responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

### **VI. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.**

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: *“4. La forma en la que se harán efectivos los términos*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.”*

### Al respecto:

- 1. De los correos electrónicos o cartas.** El texto de los correos electrónicos que **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** despache a los consumidores para informar sobre **las compensaciones**, deberán ser validados por el por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC y no podrán contener información distinta a aquella, que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación.
- 2. Comunicación y Forma de Pago.** Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** informará a los consumidores mediante correo electrónico dirigido a la dirección email registrada en **sus bases de datos y/u otro medio tecnológico**, explicando, la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha comunicación, previo al despacho, será validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

### VII. 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** y comenzarán a computarse, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

### VIII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

1. El proceso de restitución y compensación de dinero comenzará a contar de los **60 días** siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
2. El proceso de pago del costo del reclamo comenzará a contar de los 60 días siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
3. La acreditación de las medidas de cese de la conducta deberá formalizarse a contar de los **30 días** siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
4. El proceso de despacho de correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor comenzará a ejecutarse a contar de los **30 días** siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
  5. El proveedor deberá entregar un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidos en el presente acuerdo. El informe final de auditoría deberá ser entregado al SERNAC transcurridos **8 meses** siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
  6. El plazo de implementación integral de los términos del acuerdo no podrá exceder del **31 de diciembre de 2021**.

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
proceso de restitución y compensación de dinero	60 días	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
proceso de pago del costo del reclamo	60 días	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Acreditación de las medidas de cese de la conducta	30 días	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Despacho de correos y	30 días	Una vez que haya transcurrido el





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

comunicación a los consumidores		plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Informe Auditoría Externa	8 meses	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

### **IX. De la acreditación de la implementación del acuerdo.**

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

#### **A respecto:**

**Auditoría externa.** La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por los proveedores.

Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejan que, el **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** ha dado cumplimiento a las compensaciones y restituciones a los **Grupos definido en el numeral II.**

La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el presente acuerdo.

Adicionalmente, la auditoría deberá certificar la implementación del despacho de las comunicaciones comprometidas en el presente acuerdo para los consumidores, su recepción en los casos que proceda, las medidas adicionales que hubiesen sido implementadas con ocasión de la no recepción de las mismas y, los plazos asociados.

A su turno, la auditoría deberá además dar cuenta de la destrucción de la base de datos, en los términos definidos en el **numeral XVI** de este Acuerdo.

Las cantidades definitivas, en cuanto a universo de consumidores y montos de y para cada uno de los Grupos del presente acuerdo, serán auditadas e integradas en los informes de auditoría descritos en este instrumento.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Dicha información deberá ser integrada a la auditoría tanto en términos desagregados por Grupo, como en términos globales.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos de los referidos informes de auditoría.

La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar dentro de **8 meses** siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

### **X. Alcance legal de la responsabilidad.**

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

### **XI. Del efecto erga omnes del acuerdo y sus efectos.**

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.*

*Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."*

### **XII. De las publicaciones del acuerdo.**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496, esto es, *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo, se deberá publicar, a costa de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el acuerdo.

### **XIII. De la reserva de acciones individuales.**

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley de 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 afectados 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.

### **XIV. Del incumplimiento del acuerdo.**

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de este y/ o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

### **XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.**

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **BANCO DEL ESTADO DE CHILE** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por el proveedor, y únicamente, para la implementación del acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad del proveedor, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **BANCO ESTADO** deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente acuerdo.

### **XVII. De la publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del respectivo acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas, el proveedor consiente expresamente incluir los datos e información que este acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

### **XVIII. Las Leyes Complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.**

El Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos al acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.

### **XIX. De la orientación para los Consumidores.**

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, call center: 800 700 100, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del acuerdo y de sus derechos.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

**1°. TÉNGASE PRESENTE**, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **BANCO ESTADO** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 344 de fecha 13 de abril de 2020.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

**4°. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

**5°. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, los consumidores afectados 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 apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

**7°. TÉNGASE PRESENTE** que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**8°. TÉNGASE PRESENTE** que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

**9°. TÉNGASE PRESENTE** que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o su falta de aprobación judicial.

**10°. TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**11°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución por correo electrónico al proveedor **BANCO ESTADO**, adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



**DANIELA AGURTO GEOFFROY**  
**SUBDIRECTORA**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

IVT/LSC/FSA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) - Gabinete - SDPVC - Oficina de Partes.