

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ORD.: 010101 /

ANT.: Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

MAT.: Informa apertura de mediación colectiva que indica, requiere información y comunica etapas más relevantes del proceso.

SANTIAGO, 11 JUN 2018

DE : **SR. MIGUEL PAVEZ HERNANDEZ**
JEFE DIVISIÓN DE CONSUMO FINANCIERO (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
TEATINOS N°50
SANTIAGO

A : **SR. MILTON MALUHEY FILHO**
GERENTE GENERAL
BANCO ITAÚ- CORPBANCA
ROSARIO NORTE N° 660, PISO 18
LAS CONDES

De mi consideración:

En virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, y especialmente en virtud de nuestro mandato legal, consistente en velar por el cumplimiento del citado cuerpo legal y de toda otra norma que diga relación con los consumidores, cumpro con informar a Ud. que este Servicio ha advertido, a través de diversos reclamos ingresados a nuestra plataforma, de la ocurrencia de ciertos hechos que constituyen una afectación a los derechos de los consumidores, y que dicen relación con la vulneración de la plataforma del sitio de internet que habilita el banco a sus clientes y la existencia de mandatos amplios, en virtud de las cuales, terceros realizan diversas operaciones de crédito, tales como solicitar créditos de consumo, avances en efectivo, uso del dinero depositado y uso de líneas de crédito, entre otros.

En consecuencia, existiendo potenciales incumplimientos e infracciones, en que ha incurrido el proveedor que Ud. Representa, a la regulación de fondo prevista por la mencionada Ley respecto a su deber de asegurar a los consumidores su derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, y respecto a su obligación de dar cumplimiento estricto a los mandatos amplios otorgados, a su representada, por los consumidores; informamos formalmente a Ud. que hemos procedido a abrir una mediación colectiva con su representada, de modo de abordar en ella dichos eventuales incumplimientos e infracciones.

Por lo anterior, solicitamos a Ud., que, en virtud de la apertura de esta mediación colectiva, tenga a bien informarnos, dentro de los próximos 10 días hábiles, lo que sigue:

1. Versión de los hechos que se describen, y la responsabilidad que le asistiría en relación con los mismos;
2. Número de consumidores que se han visto afectados, identificando la región y comuna de los mismos;

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. Número de reclamos recibidos, por sus diversos canales, con ocasión de los hechos descritos;
4. Respuesta entregada a los reclamos anteriormente informados, detallando el término de dichas respuestas, en especial señalando si fue favorable o desfavorable al reclamo y solicitud del consumidor. Pudiendo acompañar un archivo digital para estos efectos.
5. Cuáles son, y la forma en que se informan al consumidor, las condiciones objetivas para acceder al producto crédito de consumo.
6. Política de su representada respecto de: la contratación de créditos de consumo y solicitud de aumento de cupo tanto de línea de crédito como de tarjeta de crédito realizada a distancia, esto es web, aplicación móvil y telefónicamente.
7. Forma en que se comunica al consumidor la aprobación del crédito de consumo solicitado a distancia, forma y plazo en que dicho crédito se pone a disposición del consumidor, y la forma y plazo en que se entrega al consumidor copia del contrato del mismo
8. La posibilidad de otorgar mandato amplio a su representada, en caso de ser afirmativo, indicar: los productos o servicios que puede contratar, requisitos para que proceda la contratación de productos y/o servicios, forma de rendición de cuenta del mandato.
9. Señalar mandatos que se utilizan para realizar operaciones a distancia, acompañando copia de aquellos contratos en los que se contiene.
10. Medidas de mitigación adoptadas por su representada para resguardar los derechos de los consumidores que han sido víctima de los hechos descritos, y los canales de información dispuestos para poner en conocimiento tales medidas;
11. Mecanismos, sistemas, procedimientos, y similares, que emplea su representada para la detección temprana de operaciones fraudulentas; así como también las medidas adoptadas para frustrar el perfeccionamiento de operaciones que se sospecha son fraudulentas.
12. El número de clientes, eventualmente, afectados por las situaciones descritas en este oficio, que tienen o tenían contratado un seguro contra fraudes, distinguiendo número de consumidores respecto de los cuales operó el seguro contratado.
13. Adjuntar copia del contrato y de la publicidad asociada al seguro de protección financiera que su representada dispone al público consumidor.
14. En caso de incorporar en sus contratos de adhesión cláusulas relativas a los riesgos generados por problemas informáticos del Banco, entregar copia de dichos documentos, indicando las cláusulas que contienen las disposiciones indicadas.
15. El o los mecanismos dispuestos para compensar, reparar y/o resarcir los eventuales perjuicios sufridos por los consumidores afectados, el plazo o vigencia dispuesto para su implementación y las medidas de comunicación de tales mecanismos a los consumidores afectados. Para el caso de encontrarse en implementación algún plan de compensación, solicito se informe el estado de avance del mismo y el número de consumidores respecto de los cuales se ha hecho efectivo.

Finalmente, informo a Ud. que la mediación colectiva constituye una instancia voluntaria que este Servicio ha dispuesto iniciar con su representada, con el objeto de alcanzar una solución extrajudicial e integral a la problemática expuesta en el Oficio del antecedente, derivada de conductas que han podido afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores, y cuya finalidad principal es la adecuación de las mismas a la LPC y la obtención

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de una solución expedita, completa y transparente para los grupos y subgrupos de consumidores que se estimen afectados, conforme al marco normativo vigente.

En cuanto a su duración y etapas, las mediaciones colectivas tienen una duración variable, de acuerdo con el avance que se produzca en ellas y pueden contemplar, entre otras, las siguientes etapas generales:

- a) Apertura de la mediación colectiva, comunicando ésta a su representada; a los consumidores de que se trate; a los organismos reguladores y fiscalizadores respectivos y a las unidades internas del Servicio que procedan.
- b) Aceptación o rechazo de su representada a participar en la mediación colectiva iniciada, en el plazo fijado al efecto.
- c) Presentación de antecedentes, por parte de su representada, sobre los hechos materia de la mediación colectiva, incluyendo, en su caso, la presentación de una propuesta de devolución o compensación a los consumidores que se estimen afectados y de adecuación de las conductas que pudieran infringir la LPC u otras normas especiales que establezcan derechos en favor de los consumidores.
- d) Eventuales reuniones con su representada, destinada a abordar en ellas las materias necesarias para alcanzar un resultado positivo en favor de los consumidores.
- e) Validación o rechazo, por parte de este Servicio, de la propuesta de devolución o compensación y/o ajuste que formule su representada.
- f) Implementación de la solución acordada, en la que el proveedor procederá a ejecutar ésta de manera íntegra.
- g) Acreditación del cumplimiento de la solución acordada, en la que el proveedor presentará antecedentes sobre la implementación íntegra y oportuna de la solución propuesta y acordada en el marco del proceso de mediación colectiva.
- h) Cierre de la mediación colectiva, la que concluirá de manera favorable, desfavorable, o por otras causales, según sea el caso. Finalmente, se comunicará dicho cierre al proveedor, a los consumidores respectivos y a los organismos reguladores y fiscalizadores correspondientes, y a las unidades internas del Servicio que procedan.

Atendido lo antes expuesto, solicito a Ud. a fin de que, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del presente Oficio, en representación de Banco Itaú-CorpBanca, manifestar si acepta o no participar en dicha mediación y, conjuntamente con aquello, en caso de aceptación, entregar la propuesta de devolución o compensación a los consumidores que se estimen afectados, para que, luego de su recepción, se continúe con la tramitación de la mediación, conforme a las etapas generales antes expresados.

En el evento que, al vencimiento de dicho plazo, su representada se niegue a participar en la mediación colectiva o SERNAC no haya recibido respuesta sobre lo consultado, este Servicio entenderá fallida esta instancia de mediación voluntaria, disponiendo su cierre desfavorable, todo lo cual se entenderá sin perjuicio de las demás acciones que pueda disponer este Servicio.

Dejamos constancia que el presente documento no constituye ni representa, en forma alguna renuncia de acciones por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

Toda documentación que haya sido requerida deberá ser ingresada a través de nuestra oficina de partes, ubicada en calle Teatinos N° 50, piso 1°, Santiago (entre las 08:30 y las 14:00 horas).

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Sin otro particular, le saluda atentamente,

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



MIGUEL PAVEZ HERNANDEZ
JEFE DIVISIÓN DE CONSUMO FINANCIERO (S)
Servicio Nacional Del Consumidor


MPH/GMU/arr

Distribución: Interesado, Gabinete, Div. Consumo Financiero, Div. Jurídica, Oficina de Partes