

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ORD.: 010720 /

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, 14 JUN 2018

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

A : **SR. EDUARDO EBENSPERGER ORREGO**
GERENTE GENERAL
BANCO CHILE
AHUMADA N° 251, PISO 3
SANTIAGO CENTRO

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, cumpto con informar a Ud. que este Servicio ha advertido, a través de diversos medios de comunicación, así como también de 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 problemas en sus sistemas correspondientes a página web, aplicación móvil, pago de documentos, call center, sucursales y demás servicios asociados a la prestación de sus servicios bancarios. En esta situación, los clientes quedaron sin poder disponer de los fondos que tenían en sus cuentas bancarias, debido a que no pudieron realizar operaciones por caja, por las plataformas remotas y otros medios que el banco destina al efecto.

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 continuidad a los productos y servicios ofrecidos a 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. Número de consumidores que se han visto afectados, identificando la región, producto o servicio ;

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Número actualizado de reclamos recibidos, en su servicio de atención al cliente, con ocasión de los hechos descritos;
3. Número de reclamos a los cuales su representada dio respuesta y/o solución, detallando el contenido y término de dichas soluciones, especialmente indicar si se dio respuesta favorable o desfavorable al reclamo y solicitud del consumidor.
4. Descripción detallada de los servicios o productos que se encontraban disponibles para ser utilizados por los consumidores, y el estándar o calidad del mismo, durante los días que duró la indisponibilidad en su sistema;
5. Cómo fue posible realizar transacciones por canales electrónicos, cajeros automáticos y operar tarjetas de crédito y débito en el caso de desconectar todos los equipos de la red;
6. Número exacto de sucursales que seguían en estado de contingencia el día lunes 28 de mayo de 2018;
7. Mecanismos, sistemas, procedimientos, y similares, que emplea su representada para la detección temprana de intrusiones maliciosas;
8. 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 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- 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 Chile, 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).

Sin otro particular, le saluda atentamente,

"POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL"



MIGUEL PAVÉZ HERNÁNDEZ
JEFE DIVISIÓN DE CONSUMO FINANCIERO (S)
Servicio Nacional Del Consumidor