

**SECRETARIA : CIVIL**  
**INGRESO N° : 2568-2012**  
**SALA : 1° CIVILRELATORA**  
**RECURSO : CASACIÓN FORMA Y**

CORTE SUPREMA DE CHILE  
**N° ING: 2568-2012**  
RECURSO: (Civil) Casación Forma y Fondo  
LIBRO: CIVIL  
\* TRAMITACIÓN \*  
FOLIO: 14845  
FECHA: 30/05/2013 HORA: 12:55  
\*\*\* DUPLICADO \*\*\*

**CUMPLE LO ORDENADO Y SOLICITA LO QUE INDICA**

### **EXCELENTÍSIMA CORTE SUPREMA**

**Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile**, debidamente representada, como se acreditará, por don Hernán Calderón Ruiz, en su calidad de Presidente y asistida por los abogados con poder suficiente don Iván Parra Ramos y don Andrés Parra Vergara; don Andrés Medina Herrera, Fiscal del **Banco del Estado de Chile**, asistido por el abogado don Nicolás Luco Illanes; y don Juan José Ossa Santa Cruz, en su calidad de Director Provisional y Transitorio y representante del **Servicio Nacional del Consumidor**; todos ellos en la causa número de ingreso ante la Excma. Corte Suprema **2568-2012** caratulada "Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile con Banco del Estado de Chile", a SSE. respetuosamente decimos:

Que, en audiencia de 6 de mayo de 2013, citada por la Excma. Corte Suprema y bajo la conducción de la Abogada Integrante señora Virginia Halpern Montecino, las partes de este juicio alcanzaron una conciliación total en las condiciones que se expresaron en el acta que allí se levantó y que serían recogidas pormenorizadamente en un documento que las partes presentarían en conjunto dentro del décimo quinto día hábil, plazo que fue prorrogado con posterioridad. Cumpliendo con dicho compromiso, las partes han especificado en este documento los términos y condiciones precisas del acuerdo alcanzado, los que se reflejan en las cláusulas siguientes:

#### **ACUERDO CONCILIATORIO**

1. Banco del Estado de Chile restituirá a todos y cada uno de los titulares de las cuentas de ahorro objeto de la demanda –esto es, las cuentas de ahorro a la vista que no generaban reajustes ni intereses, no sujetas a convenio y cuyos contratos no autorizaban el cobro por comisión de mantención- la totalidad de las sumas que les fueron cobradas a título de comisión por mantención, en las condiciones siguientes:

1.1. Los titulares de las cuentas de ahorro beneficiarios de la restitución corresponde a un listado de 425.769.- cuentas que se individualizan en el Anexo Digital A, que se adjunta a este acuerdo. Tanto el Banco del Estado de Chile como la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile dispondrán en sus respectivos sitios web, por un plazo de tres meses, de acceso a un archivo digital en el que las personas podrán consultar su inclusión en el listado y el monto de las comisiones de mantención cobradas que le serán restituidas. Además, el citado archivo, aplicación computacional o listado físico se encontrará disponible en horario de atención en cualquiera de las oficinas de Banco del Estado de Chile o de BancoEstado Centro de Servicios S.A. – ServiEstado, del país y podrá ser, adicionalmente consultado por teléfono al número 600 262 1414. Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor mantendrá por el mismo periodo, en su página web y en las Direcciones Regionales información tendiente a que los afectados puedan confirmar su inclusión en el Anexo Digital A. Para todos estos efectos, se tendrá en consideración la normativa vigente sobre Protección de la Vida Privada contenida en la Ley N° 19.628.

1.2. El monto definitivo de la restitución por concepto del total de sumas que fueron cobradas a cada uno de los interesados, es la cantidad \$5.675.354.253.y a cada beneficiario le corresponderá la cantidad que a su respecto se indica en el Anexo Digital A, según información del mismo Banco. Ni el monto total ni las cantidades individuales a restituir incluyen ni devengarán intereses o reajustes, conforme lo dispone el motivo décimo séptimo y resolutive letras d) y g) del fallo de primera instancia.

1.3. Las restituciones serán exigibles al Banco del Estado de Chile durante 5 años a partir del 1 de julio de 2013 y hasta el 1° de julio de 2018.

1.4. Entre la fecha del acuerdo y hasta el 30 de junio de 2013, el Banco del Estado de Chile publicará dos avisos, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellos, previamente validado por las partes, en las ediciones nacionales del diario El Mercurio y La Tercera y en los siguientes periódicos regionales: La Estrella de Arica, La Estrella de Iquique, El Mercurio de Antofagasta, El Diario de Atacama, El Día de La Serena, El Mercurio de Valparaíso, El Rancahuino, Diario El Centro de Talca, La Discusión de Chillán, El Sur de Concepción, La Prensa, El Austral

de Temuco, el Austral de Valdivia, El Austral de Osorno, el Diario de Aysén y la Prensa Austral de Punta Arenas. Dichos avisos indicarán (i) que se ha alcanzado un acuerdo en esta causa, (ii) que en virtud de ese acuerdo, el

Banco del Estado de Chile restituirá a los titulares de cuentas de ahorro a la vista las comisiones por mantención conforme a información a la que se tendrá acceso por internet o bien, en todas las oficinas de Banco del Estado de Chile o de BancoEstado Centro de Servicios S.A. – ServiEstado, tal como se indica en el numeral 1.1. precedente, y (iii) la oportunidad, lugar y condiciones en que los beneficiarios podrán obtener la restitución.

1.5. Las restituciones serán exigibles por el titular de la cuenta de ahorro a la vista que aparezca en el Anexo Digital A, en cualquier oficina del Banco del Estado de Chile o de BancoEstado Centro de Servicios S.A. – ServiEstado, del país, con independencia del domicilio del titular o el lugar de apertura de la cuenta. El titular o beneficiario indicado en el Anexo Digital A no deberá presentar otro antecedente que su cédula de identidad y suscribir en el mismo acto un recibo sin otra mención que la de haber recibido la cantidad que se le ha entregado. Sin embargo, en el caso de aquellos titulares que no tengan registrado RUT en el banco, según se indica en el Anexo Digital A, quien reclame la devolución de la comisión deberá, además, acompañar la libreta correspondiente u otro antecedente que demuestre ser o haber sido titular de cuenta ahorro a la vista conforme lo dispone el punto número 1 del presente acuerdo conciliatorio.

1.6. Si el titular no puede concurrir personalmente a realizar el trámite de cobro, podrá hacerlo un representante cuya calidad conste de instrumento privado con la firma del representado autorizada ante notario o por oficial del Registro Civil en las comunas en que no tenga su asiento un notario o cónsul en su caso. Si el titular es una persona jurídica, quien cobre deberá acreditar la representación de la misma. En el caso de clientes fallecidos, podrán cobrar los herederos acreditando dicha calidad o presentando los respectivos comprobantes.

2. El Banco del Estado de Chile, no obstante haber dejado de cobrar la comisión materia de la litis en el mes de noviembre de 2011, se obliga a no proceder a su cobro en el futuro.

3. El Banco del Estado de Chile enterará en arcas fiscales, antes del 1° de julio de 2013, la multa impuesta por la sentencia, equivalente a 50 unidades tributarias mensuales.

4. El Banco del Estado de Chile asumirá el pago de las costas de la demandante Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile.

5. La presente conciliación tiene valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales, en especial para los del artículo 54 de la Ley N° 19.496, y produce los efectos de cosa juzgada respecto de la controversia planteada en autos. Las partes se otorgan el más amplio y total finiquito respecto de las acciones y derechos que recíprocamente les asisten.

6. Las partes se otorgan el más amplio y total finiquito respecto de las acciones y derechos que recíprocamente les asisten, en virtud del conflicto jurídico de autos, sin perjuicio de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo conciliatorio, frente a lo cual SERNAC podrá ejercer todas y cada una de las acciones que le franquea la Ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de todas y cada una de las obligaciones establecidas en el mismo acuerdo y en la Ley N° 19.496.

7. **Certificación de Cumplimiento.** La demandada se obliga a acreditar el cumplimiento de sus compromisos contenidos en el acuerdo conciliatorio, mediante auditoría externa realizada por una empresa de reconocido prestigio nacional. La referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del acuerdo conciliatorio, contemplando un cuadro resumen con la siguiente información: entidad auditora, fecha de la auditoría, universo de consumidores y reclamos tomados como muestra, porcentaje de consumidores y reclamos que representa la muestra, nivel de confianza de la muestra y universo total de consumidores alcanzados por la solución.

8. El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará asesoría y orientación a todos los consumidores beneficiados por el acuerdo conciliatorio, a través de todos sus canales de

atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 600 594 6000, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

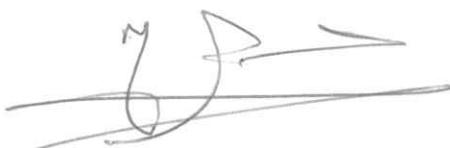
**9. Costas.** Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor no percibe ni percibirá costas personales ni procesales en la causa, ni tampoco con ocasión del presente acuerdo conciliatorio.

**POR TANTO**, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley N°19.496 y demás disposiciones legales aplicables,

**A SS. EXCMA. ROGAMOS:** Se sirva tener por cumplido lo ordenado y por presentado el presente Acuerdo Conciliatorio, aprobarlo dentro de sus facultades legales, otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada, decretar de conformidad con lo expuesto precedentemente, el pago de las multas por las infracciones respecto de las cuales se ha allanado la demandada y ordenar las publicaciones legales y de rigor, conforme lo dispone la LPC.



Hernán Calderón Ruiz  
Presidente



Iván Parra Ramos  
Abogado



Andrés Parra Vergara  
Abogado

**Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile**

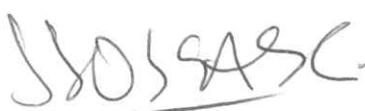


Andrés Medina Herrera  
Abogado y Representante



Nicolás Luco Illanes  
Abogado

**Banco del Estado de Chile**



Juan José Ossa Santa Cruz  
Director Nacional Provisional y Transitorio

**Servicio Nacional del Consumidor**