



Juzgado : 25° Civil de Santiago
Rol : C-1553-2015
Cuaderno : Principal
Procedimiento : Especial para la Defensa del Interés Colectivo o Difuso de la Ley 19.496
Caratulado : Servicio Nacional del Consumidor con Banco Consorcio.

EN LO PRINCIPAL: SOLICITA APROBACIÓN DE ACUERDO CONCILIATORIO; **OTROSÍ:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS.

S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO (25°)

ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, también SERNAC), y **FRANCISCO IGNACIO OSSA GUZMÁN**, ingeniero comercial, Gerente General y **GONZALO GOTELLI MARAMBIO**, ingeniero, Gerente de Operaciones y Control Financiero, ambos con poderes suficientes y en representación de **BANCO CONSORCIO** (en adelante, indistinta y conjuntamente "El proveedor" o "El Banco"), en autos **Rol N° C-1553-2015**, caratulados "**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON BANCO CONSORCIO**", por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, también LPC o Ley N° 19.496), a SS. respetuosamente decimos:

Que en atención al estado procesal de la presente causa y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 8 y siguientes, y 53 B de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante indistintamente LPC), venimos en someter a vuestra aprobación el presente Acuerdo Conciliatorio, el que tiene por finalidad poner término al juicio y reparar a todos y cada uno de los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos, según lo que a continuación se detalla.

Título I: Consideraciones Preliminares.

1. Objeto de la Acción Deducida.

BANCO CONSORCIO fue demandado porque el SERNAC estima que en los contratos mediante los cuales concede mutuos hipotecarios a los consumidores, esto es, Contrato de Compraventa, Mutuo Hipotecario Endosable e Hipoteca ("Mutuo Hipotecario Endosable Tradicional 80%" y "Mutuo Hipotecario Endosable Tradicional 90%"); Contrato de Mutuo Tradicional ("Mutuo Adicional Tradicional"); Contrato de Compraventa, Mutuo Hipotecario Endosable e Hipoteca ("Mutuo Hipotecario Endosable Tradicional Universal"); Contrato de Compraventa, Mutuo Hipotecario Endosable Autoajustable e Hipoteca ("Autoajustable 80%"); Contrato de Compraventa, Mutuo Hipotecario Endosable Autoajustable e Hipoteca ("Autoajustable 90%"); Contrato de Mutuo Autoajustable ("Mutuo Adicional Autoajustable"); Contrato de

[Handwritten signature]

Mutuo Hipotecario Endosable Refinanciamiento Interno para Fines Generales ("Refinanciamiento Interno de FFGG"); Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable Refinanciamiento Interno ("Refinanciamiento Interno"); Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable Refinanciamiento Externo para Fines Generales ("Refinanciamiento Externo FFGG"); Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable Refinanciamiento Externo ("Refinanciamiento Externo"); y Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable para Fines Generales ("Fines Generales"), se incluirían cláusulas que vulnerarían la normativa que regula la Protección de los Derechos de los Consumidores.

Específicamente, en los contratos de adhesión en cuestión, el actor estima que existe un plazo para pagar el dividendo que va entre los días 1° a 10 de cada mes, pero, a pesar de dicho plazo, si el consumidor se atrasa en el pago, los intereses moratorios son cobrados desde el día 1° del mes. En otras palabras, El Banco, primero entregaría un plazo para pagar y, luego, para aplicar una sanción a su favor (cobrar intereses penales), le resta todo valor legal al mismo.

Además, estima que **BANCO CONSORCIO** cobra gastos de cobranza extrajudicial por periodos no permitidos por la ley.

Junto con lo anterior, la acción fue interpuesta, además, porque El Banco incurriría en otras infracciones en sus contratos de adhesión, provocando la abusividad de diversas cláusulas contenidas en ellos, a saber:

- No entrega información suficiente en relación a la forma en que se imputarán los pagos de los dividendos y, además, fuerza a los consumidores a declarar que conocen y aceptan la "tabla de desarrollo" de la deuda.
- Contempla, respecto de los mandatos otorgados, reglas sobre rendición de cuentas de las gestiones efectuadas que no se ajustan a la normativa sobre protección de los consumidores.
- Contempla, respecto de los mandatos otorgados al Banco para la contratación y renovación, en nombre y representación del deudor, de seguros de desgravamen hipotecario y contra el riesgo de incendio (sismo), reglas que atenúan severamente la responsabilidad de **BANCO CONSORCIO**, en perjuicio del consumidor.
- Contempla ciertos mandatos total y absolutamente irrevocables, y por tanto, prohibidos por la LPC.
- Contempla declaraciones en virtud de las cuales los consumidores renuncian anticipadamente a ciertos derechos, situación que implica, en definitiva, una limitación absoluta de la responsabilidad de **BANCO CONSORCIO**.
- Contempla la facultad para el acreedor de acelerar la deuda en sede extrajudicial por incumplimiento en tiempo y forma de la obligación contraída.

Así las cosas, y sin perjuicio de la reserva de acciones que consta en el tercer otrosí de la demanda de autos, se ha solicitado, conforme lo dispone el inciso segundo del artículo 50 de la LPC, entre otras peticiones que: 1) se declare la abusividad y consecuente nulidad absoluta de las cláusulas que se detallan; 2) se condene al pago de las restituciones propias de la nulidad absoluta, compensaciones e indemnizaciones que procedan; 3) que se multe al demandado y 4) que ordene cesar todos aquellos actos que no se ajusten a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Los artículos infringidos, según lo expresado en la demanda colectiva, son el 3°, inciso primero, letra b); 4; 16, letras c), d), e) y g); 16 A; 17 B, letra g); 23; 37 inciso 2°; 39 A; 39 B, todos de la LPC y el artículo 16 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias.

2. Planteamientos y Defensas del Banco.

BANCO CONSORCIO, al contestar la demanda, señaló que la conducta del Banco constituye un beneficio o facilidad de pago al deudor por cuanto, lo exonera del cobro de los intereses de mora por 10 días, pero sujeto a la condición de que el consumidor pague dentro de ese período.

En cuanto a la nulidad de las cláusulas, señalan que la sanción a la misma es “no producir efecto alguno”, lo que refuerza la idea que la cláusula es un beneficio para quien contrata con El Banco sus productos hipotecarios, no siendo abusivo para el cliente.

BANCO CONSORCIO expuso también que, respecto a las demás cláusulas cuestionadas, las imputaciones no correspondían y que el error se debía al tiempo transcurrido entre la solicitud de información, efectuada en marzo de 2012 y la presentación de la demanda. La evolución propia de la normativa, las exigencias de los consumidores y la buena fe con la que trabaja El Banco, generó que en la revisión periódica de los contratos se fueran eliminando las cláusulas cuestionadas.

Título II: Términos del presente Acuerdo Conciliatorio.

1. Equivalente Jurisdiccional.

Por expresa disposición del artículo 52 inciso 10 de la LPC, la Conciliación tiene el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales y procesales pertinentes, en especial, para los establecidos en el artículo 54 del mismo cuerpo legal. En mérito de lo expuesto, resultan aplicables también, lo dispuesto en los artículos 54 A, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPC.

2. De los Contratos.

2.1 Conforme se expresó en la demanda colectiva, El Banco utiliza los siguientes contratos de adhesión mediante los cuales otorga mutuos hipotecarios a los consumidores: “Contrato de Compraventa, Mutuo Hipotecario Endosable e Hipoteca (“Mutuo Hipotecario Endosable Tradicional 80%” y “Mutuo Hipotecario Endosable Tradicional 90%”); Contrato de Mutuo Tradicional (“Mutuo Adicional Tradicional”); Contrato de Compraventa, Mutuo Hipotecario Endosable e Hipoteca (“Mutuo Hipotecario Endosable Tradicional Universal”); Contrato de Compraventa, Mutuo Hipotecario Endosable Autoajustable e Hipoteca (“Autoajustable 80%”); Contrato de Compraventa, Mutuo Hipotecario Endosable Autoajustable e Hipoteca (“Autoajustable 90%”); Contrato de Mutuo Autoajustable (“Mutuo Adicional Autoajustable”); Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable Refinanciamiento Interno para Fines Generales (“Refinanciamiento Interno de FFGG”); Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable Refinanciamiento Interno (“Refinanciamiento Interno”); Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable Refinanciamiento Externo para Fines Generales (“Refinanciamiento Externo FFGG”); Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable Refinanciamiento Externo

("Refinanciamiento Externo"); y Contrato de Mutuo Hipotecario Endosable para Fines Generales ("Fines Generales").

2.2 En relación a los citados contratos, las partes acuerdan que El Banco procederá al ajuste de los mismos, particularmente en lo referido al cobro de intereses y gastos de cobranza extrajudicial. En consecuencia, este ajuste se realizará de forma tal que las cláusulas pertinentes respeten el plazo concedido a los consumidores para el pago de los respectivos dividendos, generándose intereses penales sólo a contar de la mora del consumidor, a partir del día 11 de cada mes inclusive, que corresponde al día siguiente al último día del plazo concedido para pagar. Asimismo, los ajustes contractuales en relación con los gastos de cobranza deberán igualmente respetar el plazo de pago otorgado al consumidor, de manera tal de comenzar a contabilizarse desde el día siguiente hábil al último día del plazo para pagar.

Por otro lado, El Banco deberá realizar ajustes a sus contratos en relación a todas y cada una de las restantes cláusulas cuya nulidad fue solicitada en la demanda y que aún no se encuentren modificadas.

2.3 El término establecido para el ajuste de contratos será el de 30 días corridos contados de la notificación de la resolución del tribunal de la causa que tenga por aprobado el presente Acuerdo Conciliatorio. Dichos ajustes a los contratos de adhesión serán propuestos al SERNAC, dentro del plazo máximo ya referido. Por su parte, SERNAC deberá revisar los ajustes realizados por El Banco. Esta revisión abarcará todas las cláusulas que deban ser modificadas por El Banco en virtud de este Acuerdo Conciliatorio. Asimismo, SERNAC, deberá informar al Banco, si dichas cláusulas se ajustan o no a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, mediante oficio despachado a su domicilio, en un plazo no superior a 60 días corridos contados desde la recepción de propuesta de ajuste de los contratos realizada por El Banco a SERNAC. En consecuencia, la validación específica de estas cláusulas por SERNAC, constituye uno de los requisitos para dar por cumplido el presente Acuerdo Conciliatorio. Sin perjuicio de lo anterior, dentro de sus facultades legales el SERNAC podrá formular observaciones respecto de otras cláusulas de los contratos que no se encuentren ajustadas a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.4 Una vez despachado dicho oficio por parte de SERNAC al Banco, y en el supuesto de existir observaciones sobre las cláusulas ajustadas y sometidas a la revisión de SERNAC, El Banco contará con un plazo no superior a 30 días corridos, siguientes a la recepción del referido oficio, para ajustar las cláusulas de los contratos que hayan sido observadas y presentarlas ante SERNAC. Al término de dicho plazo, si El Banco no ajustara el contrato al tenor de las observaciones de SERNAC, éste último podrá exigir el cumplimiento forzado de la obligación y/o continuar adelante con la demanda colectiva de autos.

2.5 Con todo, la validación que hiciere el SERNAC de las cláusulas observadas y modificadas, no supone la validación integral del o los contratos utilizados por el Banco, sino sólo respecto de aquellas cláusulas objeto de la demanda colectiva.

2.6 Ajustada la o las cláusulas pertinentes, referidas al cobro de intereses moratorios, gastos de cobranza y las otras demandadas que no hayan sido modificadas, el Banco procederá a:

- **De la comunicabilidad de los ajustes de los contratos a los consumidores.** El Banco deberá enviar a SERNAC, dentro de los 5 días corridos siguientes a la recepción del oficio en que se comunica al banco el ajuste de las cláusulas pertinentes a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, un borrador de la carta informativa que se dirigirá al colectivo de consumidores



afectados, en virtud de la cual se les comunique la integración de todas y cada una de las nuevas cláusulas, en razón de su ajuste a la normativa respectiva. Dicho borrador deberá ser validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas de SERNAC dentro de los 10 días corridos siguientes a la recepción del borrador de carta informativa citada, hecho que se comunicará por medio de oficio dirigido al Banco, quien por su parte, deberá enviar dicha comunicación al colectivo de consumidores afectados dentro de los **30 días corridos** siguientes a la fecha de recepción del oficio de validación por parte de SERNAC en los términos expuestos.

- **Del tamaño de la letra.** Cumplir con la obligación de escriturar los contratos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2.5 milímetros y en idioma castellano.

2.7 Mediante el presente instrumento, BANCO CONSORCIO declara expresamente que renuncia en forma unilateral e irrevocablemente, respecto de los contratos de adhesión vigentes e individualizados en el punto 2.1 del presente Acuerdo Conciliatorio, a aplicar los cargos por concepto de intereses moratorios dentro del plazo de los 10 días concedidos para el pago. Asimismo, declara y se obliga expresamente a contabilizar los plazos para generar gastos de cobranza extrajudicial, sólo después de vencido el plazo otorgado para pagar los dividendos respectivos. En relación con las demás cláusulas demandadas, renuncia expresamente a su aplicación tal y como se encuentran en los contratos demandados, obligándose a aplicarlas conforme a la nueva redacción revisada por SERNAC e indicada en el punto 2.3 presente.

3. Universo de Consumidores.

El presente Acuerdo Conciliatorio beneficiará a todos aquellos consumidores que, en el periodo comprendido entre los 5 años anteriores a la fecha de dictada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio, El Banco les aplicó por concepto de intereses moratorios y gastos de cobranza extrajudicial, cargos, no respetando el plazo de los 10 días concedidos para el pago de los respectivos dividendos y de 15 o 20, según sea el caso, en conformidad a lo establecido en el artículo 37 inciso 2 de la LPC.

4. Reparación Efectiva.

4.1 Restitución de intereses moratorios: El Banco procederá a efectuar la restitución de todos los intereses moratorios cobrados entre los días 1 y 10 de cada mes en el periodo comprendido entre **los 5 años anteriores a la fecha de dictada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio.**

4.2 Restitución de gastos de cobranza extrajudicial: El Banco procederá a efectuar la restitución de todos los gastos de cobranza extrajudicial cargados entre los días 1 y 15 y 1 y 20, según sea el caso, en el periodo comprendido entre **los 5 años anteriores a la fecha de dictada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio.**

4.3. Indemnizaciones: Los consumidores afectados serán indemnizados con el pago de los intereses a la tasa de su propio crédito. Dicho interés se aplicará a los montos señalados en los numerales 4.1 y 4.2 precedentes, desde la fecha del pago realizada en cada oportunidad por el consumidor.

4.4 El Banco además indemnizará a los consumidores definidos en el Título II N° 3 del presente Acuerdo Conciliatorio con una suma adicional de 982,48 UF, la que será distribuida a en partes iguales entre todos los beneficiarios.



4.5 Las restituciones e indemnizaciones se realizarán reajustadas en la unidad de fomento vigente a la fecha del pago efectivo.

4.6 La restitución de los intereses moratorios, de los gastos de cobranza extrajudicial y el pago de las indemnizaciones señaladas, se realizará de la manera que a continuación se detalla distinguiendo si se trata de clientes vigentes o no del Banco:

4.6.1 Clientes con crédito hipotecario vigente en el BANCO CONSORCIO: Se hará a través de un descuento en el dividendo del mes subsiguiente a la aprobación del presente Acuerdo Conciliatorio por parte del tribunal.

4.6.2 Clientes con crédito hipotecario no vigente en el BANCO CONSORCIO: A quienes ya no tengan crédito hipotecario vigente con el Banco, la restitución y las indemnizaciones se realizará a elección del consumidor, mediante depósito del monto correspondiente en su cuenta vista o corriente que señalen, o podrán retirar un vale vista a su nombre en las oficinas del BANCO CONSORCIO o del Banco Santander a su propia elección por el monto respectivo. Los montos estarán disponibles a partir del mes subsiguiente de la fecha de dictada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio por parte del tribunal.

En los casos de quienes ya no tengan crédito hipotecario vigente, el Banco los contactará a través de un call center que contratará a su costa. Dichos intentos se realizarán en 3 oportunidades. Junto con lo anterior, para asegurar que concurra el mayor número de consumidores afectados, el Banco enviará una carta vía correo privado con seguimiento al domicilio registrado en el banco, informándole de la presente solución. En aquellos casos que los clientes no vigentes, no logren ser ubicados, se les emitirá vale vista nominativo. Las devoluciones para aquellos consumidores que ya no tengan vigente crédito hipotecario con el Banco, estarán disponibles por el plazo de un año a contar de la fecha de la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio.

5. Compensación por Costo de Reclamo.

BANCO CONSORCIO pagará la suma de 0,1 Unidades Tributarias Mensuales (en adelante, UTM) por concepto de costo de reclamo a cada consumidor que reclamó ante el **SERNAC**, por los hechos demandados.

6. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

En virtud del convenio de interoperabilidad vigente con **SERNAC**, el Departamento de Gestión Territorial y Canales de este Servicio, remitirá los reclamos al Banco con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluye la propuesta de solución. La información que se le proporcionará constituyen datos personales, los que sólo podrán ser utilizados en forma exclusiva y restrictiva por el **BANCO CONSORCIO** y, únicamente para la implementación del presente Acuerdo Conciliatorio, por lo que, el **BANCO CONSORCIO** no podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por **SERNAC** y será de su absoluta responsabilidad, 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 Acuerdo Conciliatorio. Esta prohibición no cesa con el término del juicio colectivo de autos.



7. Comunicación y Forma de Pago.

Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en los puntos anteriores, el Banco enviará dentro de los **30 días corridos** siguientes, contados desde la fecha de la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio, una carta informativa vía correo privado con seguimiento, a los domicilios de los consumidores afectados y/o, por correo electrónico, dirigido a la dirección email registrada en el Banco, explicando el procedimiento y la forma de pago dispuesta en este instrumento. Por su parte SERNAC, dentro del mismo plazo enviará carta informativa a todos los consumidores afectados que reclamaron informando los términos del presente acuerdo conciliatorio.

8. De las Multas.

Con el sólo objeto de poner término al presente juicio, incluyendo lo relativo a las eventuales acciones infraccionales o contravencionales, El Banco pagará una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma de 10 UTM. Dicha multa será consignada por El Banco, en el Servicio de Tesorerías, dentro de los siguientes 10 días corridos contados de la notificación de la resolución de aprobación del presente acuerdo conciliatorio.

9. Costas.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor no ha percibido ni costas personales ni procesales en la presente causa, ni tampoco con ocasión del presente acuerdo conciliatorio.

10. Publicación.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 10, 53 C y 54 de la LPC, la demandada hará dos publicaciones y en distintas oportunidades, en los siguientes diarios **La Tercera y El Pulso**, además en aquellos que SS. disponga, si lo estima pertinente conforme a las facultades dispuestas en el artículo 54 inciso 3 y 4 de la LPC. Las publicaciones tendrán un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas. En la misma publicación, el Banco publicará los términos del Acuerdo Conciliatorio, así como por 1 mes en la página web del Banco. El texto de los avisos a que se refiere este numeral deberá ser validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas de SERNAC. La primera publicación se realizará dentro de los 15 días corridos siguientes a la resolución que apruebe el Acuerdo Conciliatorio.

11. Reserva de Derechos. El presente Acuerdo Conciliatorio beneficia a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPC. Para lo anterior, es necesario que SS. apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio, conforme lo dispone el artículo 52 inciso 10, 53 B y 54 de la LPC y ordene las publicaciones de rigor.

12. Reserva de Acciones. El **Servicio Nacional del Consumidor** y el **BANCO CONSORCIO**, acuerdan resolver de la manera expuesta en el presente Acuerdo Conciliatorio, el conflicto jurídico de autos,

otorgándose mutuo finiquito sólo respecto de la acción deducida en estos autos, y sin perjuicio de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo Conciliatorio y/o respecto de las nuevas infracciones a la LPC en que incurriese la demandada, frente a lo cual **SERNAC** ejercerá todas y cada una de las acciones que le franquea la Ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPC y de toda otra norma que diga relación con los consumidores, según sea el caso.

13. Certificación de Cumplimiento.

El Banco se obliga a acreditar el cumplimiento de todos los compromisos contenidos en el presente Acuerdo Conciliatorio, mediante un informe de auditoría realizado por una empresa de reconocido prestigio nacional, esto es, una empresa auditora de las inscritas en el Registro de Auditores Externos de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Sin perjuicio de tener que coordinar El Banco previamente con la División de Consumo Financiero de **SERNAC** los términos del referido informe de auditoría, éste deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del presente 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, monto total pagado por el Banco en cada uno de los conceptos monetarios del acuerdo y reclamos que representa la muestra, nivel de confianza de la muestra, universo total de consumidores alcanzados por la solución y montos de dinero involucrados en el acuerdo, distinguiendo entre aquellos dineros correspondientes a los conceptos de restitución e indemnización, costo del reclamo y allanamiento de infracciones y multas.

El informe de la auditora deberá ser puesto a disposición de **SERNAC** dentro de los **90 días corridos** siguientes al vencimiento del plazo dispuesto en el punto 4.6.2 del presente Acuerdo Conciliatorio.

14. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que el Banco disponga realizar respecto del presente Acuerdo Conciliatorio, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía de **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 la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

15. Leyes Complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

Se deja constancia que 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 de relativos a este Acuerdo Conciliatorio, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

Los plazos señalados en el presente Acuerdo Conciliatorio serán corridos y comenzarán a computarse una vez dictada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio.

Título IV: 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 presente 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.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 52 inciso 8 y siguientes, 53 letra B, 54, 54 A y 54 C de la Ley N°19.496 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes,

A SS. ROGAMOS: Se sirva tener por presentada esta propuesta de 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 y ordenar las publicaciones legales y de rigor, conforme lo disponen los artículos 52 inciso 10, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPC.

OTROSÍ: Sírvase SS. tener por acompañados con citación, los siguientes documentos:

1. Decreto N°283 de 26 de Diciembre de 2014 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, en el que se consigna el nombramiento de don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, con citación.
2. Personería de los representantes de Banco Consorcio.

