



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**ORDENA ACUMULACION DE
PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS
COLECTIVOS APERTURADOS POR EL
SERNAC MEDIANTE RESOLUCIÓN
EXENTA N° 422/2023 Y 741/2023,
RESPECTO DE LOS PROVEEDORES
BANCO FALABELLA Y PROMOTORA CMR
FALABELLA S.A. y SUSPENSIÓN DE
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO QUE
INDICA.**

VISTOS:

El D.F.L. N° 1-19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N° 3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso 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; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del Servicio Nacional del Consumidor, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del Servicio Nacional del Consumidor, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del Servicio Nacional del Consumidor, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AYTMQE-523>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes del DFL N° 3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N° 19.496 o LPDC), el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el "**SERNAC**" o "**Servicio**", es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente, por su Director Nacional quien es, el Jefe Superior del Servicio.

2. Que, mediante **Resolución Exenta N° 467, del 24 de junio del 2020, del SERNAC**, publicada en el Diario Oficial con fecha 30 de junio de 2020, se delegó entre otras, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, actual, Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, en adelante e indistintamente, la "Subdirección", la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "PVC".

3. Que, conforme a lo anterior, con **fecha 23 de junio de 2023**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, mediante la **Resolución Exenta N° 422, de 2023, de SERNAC**, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo en adelante e indistintamente, "PVC", con el proveedor **BANCO FALABELLA**, Rol Único Tributario N° 96.509.660-4, en adelante e indistintamente, "el Banco" con ocasión de: "*(...) eventuales incumplimientos por parte del citado proveedor, relacionados por una parte, con la falta al deber de profesionalidad y por otra, con no respetar los términos y condiciones de los productos y servicios ofrecidos y contratados con los consumidores todo, con ocasión de la indisponibilidad e intermitencia sufrida en sus plataformas de atención remota, además de plataformas de pagos, transferencias y giros en cajeros automáticos, según lo que a continuación se describe. En concreto, los referidos incumplimientos dicen relación con los hechos ocurridos con fecha 26 de septiembre de 2022; 05 de enero, 15 de febrero, 17 y 26 de abril y 02 de mayo, todos del año 2023 los que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, estarían constituidos por:*

i) *Fallas en la visualización de productos y servicios bancarios contratados por*



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AYTMQE-523>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el consumidor en sus canales digitales web y aplicación móvil; ii) Indisponibilidad en los servicios de pago y en las transacciones y giros con tarjetas bancarias del Banco Falabella; iii) Intermitencia e indisponibilidad en operaciones de transferencias electrónicas de fondos, desde y hacia cuentas del Banco Falabella y, iv) Fallas en la aplicación móvil (App) del Banco y página web (...)."

Adicionalmente, la citada resolución de apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, dio cuenta del alejamiento a la regulación establecida en el párrafo 4° del Título II de la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión", en particular, y para efectos del mismo, en las cláusulas del "**Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA**" que, se individualizaron en el **considerando N° 8** del ya mencionado acto administrativo, las cuales, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidas en la presente resolución, al igual, que los fundamentos de hecho y de derecho expuestos respecto de las mismas.

4. Que, habiéndose manifestado oportunamente, por parte del **BANCO FALABELLA**, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente, con fecha **24 de julio de 2023**, se dió inicio a la etapa de audiencias, compareciendo en aquellas, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, apoderados del Banco con facultades para transigir. Cabe señalar que de acuerdo a lo informado por el Centro de Responsabilidad respectivo, a la fecha del presente acto administrativo, dicha etapa de audiencia y presentación de propuestas de solución del PVC aún se encuentra en ejecución.

5. Que, además, en virtud de la facultad dispuesta en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del Reglamento del Procedimiento para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en adelante e indistintamente "**el Reglamento PVC**", el **SERNAC**, mediante su **Resolución Exenta N° 637, de 05 de octubre del año en curso**; procedió a prorrogar el plazo del procedimiento iniciado mediante Resolución Exenta del SERNAC N° 422 de 2023, a solicitud del Banco y, por configurarse en la especie causal para su procedencia, fijándose el plazo de duración del PVC es **hasta el 10 de enero de 2024**.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AYTMQE-523>





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6. Que, por medio de presentaciones de fecha **20 de octubre de 2023** y su complementación ingresada el **2 de noviembre de 2023**, el proveedor, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en adelante e indistintamente, "**CMR Falabella**", debidamente representado, solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, relacionado con los hechos que se contienen en la **Resolución Exenta N° 422 del 23 de junio de 2023**, y que dispuso, el inicio del PVC entre el proveedor **Banco Falabella** y esta repartición pública.

7. Que, por **Resolución Exenta N° 741, del 27 de noviembre de 2023, del SERNAC**; la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, dió inicio a un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor "**PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**", Rol Único Tributario N° 90.743.000-6, en adelante e indistintamente, "**CMR Falabella**", por los motivos allí expresados que, según se advierte de los **considerandos N° 13° y 14°**, respectivamente, de la resolución en referencia dan cuenta que: *"(...) para el caso concreto, se evidencia que explorar la posibilidad de sustanciar una negociación y eventualmente el arribar a un Acuerdo con el proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo, redundaría en un beneficio para los consumidores potencialmente afectados, toda vez que permitiría obtener una solución expedita, completa y transparente, y que responda a la máxima economía de medios, con uso eficiente de recursos, a través de esta herramienta de protección, aspecto que debe considerar el SERNAC, relacionado con la celeridad de una eventual solución para la decisión que se adopte en relación con la apertura de este procedimiento.(...) y que, "(...) el SERNAC, ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que consta en presentación de fecha 20 de octubre de 2023 de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con este proveedor, respecto de los mismos hechos y materias dispuesto en la Resolución Exenta N° 422, de 23 de junio de 2023, (...)."*

Así también, se hace presente que, el **considerando N° 15** de la **Resolución Exenta N° 741 de 2023**, ya singularizada dispuso que: *(...) el contrato observado, y que será parte del PVC, es el mismo contrato para Banco Falabella y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, denominado "Contrato Unificado de Productos Banco Falabella" que, en su encabezado, dispone que "(...) el presente instrumento , determina las disposiciones y modalidades por las que se regirán las relaciones convencionales entre Banco Falabella (en adelante también "el Banco"), Promotora CMR Falabella S.A. (en adelante también "CMR"), sociedad de apoyo al giro y filial de Banco Falabella, emisora de tarjeta de crédito denominada genéricamente "Tarjeta CMR", y su Cliente, Titular o Usuario, y estipulan las*



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AYTMQE-523>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

condiciones por las cuales se registrarán los contratos de los diversos productos y servicios que los Clientes del Banco y/o CMR han adquirido (...)".

8. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N°19.496, el proveedor, **CMR FALABELLA**, oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente, por lo que se dio inicio a este PVC el 7 de diciembre del año en curso.

9. Que, conforme a lo expuesto, se vislumbra que los Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados por las Resoluciones Exentas del SERNAC N° 422 y N° 741, ambas de 2023, tiene por objetos los mismos hechos y el mismo contrato, existiendo entre ellos una conexión sustancial, este Servicio considera que los procedimientos deben acumularse, conforme al artículo 33 de la Ley N° 19.880, que dispone que la *"Acumulación o desacumulación de procedimientos. El órgano administrativo que inicie o tramite un procedimiento, cualquiera que haya sido la forma de su iniciación, podrá disponer su acumulación a otros más antiguos con los que guarde identidad sustancial o íntima conexión, o su desacumulación. Contra esta resolución no procederá recurso alguno"*. Acorde a ello, este Servicio determina conveniente, de oficio, que se agrupen los procedimientos, administrativos antes señalados, por tener sustancial o íntima conexión, ya que ambos procedimientos versan sobre los mismos hechos, materia, participación de actores íntimamente vinculados entre sí y, que el texto de las cláusulas del contrato observado, es de igual identidad para ambos proveedores, como queda de manifiesto de los considerandos 8° y 9°, de la Resolución Exenta N° 422/2023 y considerando 14° al 16° de la Resolución 741/2023. En el mismo sentido, existe identidad de proceso, ya que ambos PVC se someten al mismo procedimiento, al sustanciarse bajo la misma normativa, la Ley N° 19.496 y el Decreto N° 56, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores. Por todo lo anteriormente señalado procedería que estos PVC sean tramitados y resueltos de manera conjunta, a fin de mantener y asegurar la debida coherencia y armonía de las decisiones que se adopten, evitando contradicciones en la resolución de los mismos.

10. Que, lo anterior, se refuerza en virtud de los principios de celeridad y economía procedimental dispuestos en los artículos 7° y 9 de la citada Ley N° 19.880 y a los principios de eficiencia y eficacia consagrados en el artículo 3° el D.F.L. N° 1-19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hacen procedente la acumulación del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por Resolución



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/AYTMQE-523>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Exenta del SERNAC N° 741, de 2023, al Procedimiento Voluntario Colectivo más antiguo, que corresponde al iniciado por Resolución Exenta del SERNAC N° 422, de 2023, a fin de lograr una armonía y no contradicción en las gestiones y decisiones que se adopten al efecto, además de una pronta y oportuna resolución de conflictos través de su decisión en un solo acto.

11. Que, si bien los procedimientos se encuentran en etapas de tramitación distintas, se determina procedente decretar la suspensión el procedimiento voluntario colectivo más antiguo, hasta que el PVC iniciado por Resolución Exenta N° 741, de 2023, llegue a la misma etapa procedimental del primero, y a fin de que ambos procedimientos se encuentren en misma etapa del procedimiento administrativo, que les permita ser resueltos de manera conjunta, en virtud de los principios de economía predicamental, eficiencia y eficacia, logrando una coherente y armónica decisión del asunto.

12. Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

RESUELVO:

1° ACUMÚLESE el procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante **Resolución Exenta del SERNAC N° 741, del 27 de noviembre**, al Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante **Resolución Exenta del SERNAC N° 422, del 23 de junio, ambos del 2023**, por ser este último el más antiguo, en virtud de los principios de celeridad, economía procedimental, eficiencia y eficacia.

2° SUSPÉNDASE, el cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado mediante **Resolución Exenta N° 422 de 23 de junio del 2023, del SERNAC**, desde la fecha de dictación del presente acto administrativo, hasta que los procedimientos señalados en el resuelto anterior, alcancen el mismo estado procedimental, esto es, que en ambos, se presente una propuesta de solución conjunta en el marco de los Procedimientos Voluntarios Colectivos acumulados por la presente resolución, que cumpla con las condiciones establecidas en el artículo 54 P de la ley N° 19.496, para ser objeto de las sugerencias de ajuste de los consumidores potencialmente afectados al tenor del artículo 54 N del mismo cuerpo legal, continuando el cómputo del plazo una vez verificado el hecho anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 respecto del plazo máximo de duración del procedimiento Voluntario Colectivo de **BANCO FALABELLA**.





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3° CONTINÚESE, la tramitación conjunta de los procedimientos voluntarios colectivos de la especie, una vez verificado que los procedimientos se encuentran en la misma etapa que permita su tramitación conjunta, en un sólo procedimiento.

4° NOTIFÍQUESE, por la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, la presente Resolución Exenta, a ambos proveedores, mediante correo electrónico, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

AGC/CPM/CNA/meo/mmb

Distribución: Gabinete, Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, Fiscalía Administrativa, Oficina de Partes y Gestión Documental.

