



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y LOS PROVEEDORES BANCO FALABELLA Y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., ACUMULADOS POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 803/2023 Y APERTURADOS POR RESOLUCIONES EXENTAS N° 422/2023 Y 741/2023, RESPECTIVAMENTE.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en 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° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; 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 Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **23 de junio de 2023**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "el SERNAC", dictó la **Resolución Exenta N° 422** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BANCO FALABELLA** (en adelante, indistintamente, el "Proveedor"), por las razones que en dicho acto



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

administrativo se detallan y, que en todo caso, dieron cuenta de la evaluación de los antecedentes efectuados por el SERNAC, respecto de la existencia de indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **BANCO FALABELLA** oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **24 de julio del 2023**, el **SERNAC** y **BANCO FALABELLA** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

5°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 637 del 5 de octubre de 2023** y la **N° 652 del 12 de octubre de 2023** que la rectificó, se prorrogó a solicitud del proveedor y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

6°. Que, estando en tramitación el PVC con **BANCO FALABELLA**, mediante **Resolución Exenta N° 741 de fecha 27 de noviembre de 2023**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**

7°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

8°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 803** de fecha **22 de diciembre de 2023**, se ordenó, por los motivos expuestos en aquella, la acumulación de los procedimientos citados en los considerandos N° 2 y 6, y la suspensión del cómputo del plazo de duración del PVC iniciado con **BANCO FALABELLA**, hasta que ambos procedimientos alcancen el mismo estado procedimental.

9°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 127** del **7 de marzo de 2024**, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo seguido con **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**

10°. Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el considerando 13° a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con los proveedores en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

11°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo acumulado, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público, la manifestación por la cual los proveedores



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

aceptaron someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por ellos. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

12°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **BANCO FALABELLA** junto a **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a todos aquellos consumidores que, por ser clientes de **BANCO FALABELLA** y/o **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en adelante e indistintamente "el banco" y "CMR Falabella" respectiva y conjuntamente como "los proveedores", se vieron afectados los días **26 de septiembre de 2022; 05 de enero, 15 de febrero, 17 y 26 de abril y 02 de mayo, todos del año 2023**, por alguna de las siguientes circunstancias: **a)** fallas en la visualización de productos y servicios bancarios contratados por el consumidor, tanto en sus canales digitales web como aplicación móvil; **b)** indisponibilidad en los servicios de pago, transacciones y giros con sus tarjetas bancarias; y **c)** intermitencia e indisponibilidad en operaciones de transferencias electrónicas de fondos, desde y hacia cuentas del Banco Falabella.

Adicionalmente, el presente Acuerdo beneficiará a los consumidores del **BANCO FALABELLA** y/o **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, con las medidas de cese de conducta que se describen en el **Acápito II** y con las actividades que conformarán el plan de cumplimiento correctivo que se señala en el **Acápito IX**, ambos del presente Acuerdo.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, entre otros aspectos, al menos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*".

Al respecto:

Para los efectos señalados de este acápite, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, con la finalidad de mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, se han implementado durante el transcurso de la tramitación del mismo, las siguientes medidas:

a) La operación de sistemas redundantes, que implica una capacidad mejorada para tolerar problemas como cortes, interrupciones o fallas en los equipos tecnológicos o hardware que respaldan los canales digitales, así como una infraestructura donde todos los sistemas críticos tienen un respaldo en caso de fallas. Además, cada sistema y plataforma realiza ejercicios periódicos para probar su recuperación en escenarios de contingencia tecnológica.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

b) Redundancia de conexiones, lo que significa que:

- Se implementaron sistemas con múltiples enlaces para no depender de una sola conexión.
- Cada sucursal cuenta con enlaces principales y de respaldo con diferentes proveedores.
- Para el Centro de Procesamiento de Datos, se cuenta con contratos con distintas empresas proveedoras para enlaces distribuidos entre los DataCenters.

c) Una gestión de cambios y mantenimiento, lo que implicó lo siguiente:

- La existencia de un protocolo establecido para actividades programadas y mantenimiento del ecosistema tecnológico de canales digitales.
- Un procedimiento formal para gestionar cambios en desarrollos de software e infraestructura tecnológica, con aprobación de diversas áreas.

d) Se implementó un plan de recuperación ante desastres, lo que implica la creación de planes de contingencia para escenarios de indisponibilidad de sistemas, proveedores, instalaciones físicas y personal crítico. Estos planes, categorizados como "críticos", son documentados, actualizados y probados periódicamente.

e) Plan de ampliación de facultades de ejecutivos. A los ejecutivos de canales de atención se les otorgó mayores atribuciones, permitiéndoles abordar directamente un mayor volumen de casos, así como responder las comunicaciones, consultas, y solicitudes o bien, resolver reclamaciones recibidas en línea. De esta forma se podrá satisfacer o explicar a los clientes de manera más directa.

Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, se comprometen a implementar, con la finalidad de mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, las siguientes medidas de cese de conducta. A saber:

1. Medidas relacionadas con aspectos operacionales.

a) Plan de redes y telecomunicaciones. Se realizarán inversiones tecnológicas, comenzando en los Centros de Procesamiento, con la renovación de infraestructura tecnológica asociada con redes y telecomunicaciones, actualización de red de interconexión, así como la renovación de contratos con los sub-proveedores de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, el proveedor se compromete a modernizar equipos obsoletos, y migrar servicios al estándar de plataforma de redes.

b) Plan de Certificado de Seguridad. Se fortalecerán las gestiones en la utilización de certificados de seguridad para verificar, autenticar y validar a los clientes en la aplicación de Banco Falabella y CMR Falabella.

c) Plan de mejoras de mantenimiento de Infraestructura. Se robustecerá el modelo de supervisión sobre los ajustes que se realizan a los procesos que son ejecutados por los proveedores.

d) Plan de automatización de mejoras y mantenimiento. Se fortalecerá mediante automatización de las tareas de mantenimiento, la liberación de espacio que se requiere para soportar la alta carga transaccional producto de la creciente interacción de los clientes en los canales digitales.

e) Plan de continuidad operativa. Se mantendrán actualizados y probados en el



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tiempo, los planes de contingencia que tengan impacto en los clientes, levantando estrategias para los distintos escenarios. Con esto, los proveedores buscarán mitigar los riesgos asociados a los incidentes, mejorando el tiempo de respuesta, visibilidad del seguimiento de reclamos, reducir plazos en su resolución y la cantidad de reclamos en general.

2. Medidas relacionadas con aspectos de gestión con clientes ante incidentes.

- a) **Actualización Protocolo de Incidencias.** Esta medida tendrá por objetivo definir, en forma clara y detallada, las actividades a realizar para la resolución frente a incidentes transaccionales masivos con impacto a los consumidores, actualizando su alcance y operación, enfocándose en la regularización de transacciones que hayan experimentado algún tipo de error, y que requieran de atención posterior.
- b) **Matriz de Comunicación.** Con este instrumento se buscará comunicar rápidamente un incidente y así, mantener informados a los consumidores frente a los mismos. Esta matriz, considerará una gran variedad de mensajes a implementar en los distintos canales de Banco Falabella y CMR Falabella (App, Web, Chat, RRSS, etc.) según casuística, duración y criticidad del incidente.
- c) **Información completa y oportuna a los canales.** Asimismo, y adicional a la comunicación a consumidores informando sobre un eventual incidente, los proveedores mantendrán informados a los ejecutivos de canales sobre la situación (afectación, mitigación y plazos de regularización) para que, de esa manera, puedan atender eficientemente a los requerimientos de información de los consumidores, entregando información oportuna, correcta, concreta y de utilidad.
- d) **Plan de contingencia en canales de atención.** Este plan de contingencia contemplará la priorización de atención en los canales digitales que tiene vigente Banco Falabella y CMR Falabella, de acuerdo a la dimensión, características y tipos de afectación de cada incidente.
- e) **Sistema de seguimiento de reclamos.** Los proveedores realizarán mejoras destinadas a automatizar el seguimiento de reclamos que pueda hacer el consumidor. Para ello, una vez ingresado el reclamo por el consumidor, Banco Falabella y/o CMR Falabella, remitirá a los consumidores una notificación vía SMS/mail dando cuenta de la respuesta otorgada por el proveedor ante el reclamo interpuesto.
- f) **Plazos de resolución a requerimientos de consumidores.** Los proveedores reducirán en un 80% los plazos de respuesta a las problemáticas de los clientes asociados a compras con tarjetas de débito y crédito de Banco Falabella y CMR Falabella, respectivamente, y demás servicios que emanan de la utilización de dichos productos financieros.

3. Ajustes de cláusulas

BANCO FALABELLA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. se comprometen a ajustar las cláusulas del contrato de adhesión, denominado "**Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA**", que fueron individualizadas en la Resolución de apertura del PVC en referencia, las cuales, serán adecuadas a la normativa contenida en la Ley N°19.496 y demás relacionadas y aplicables. En dicho contexto, **BANCO**



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

FALABELLA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., se comprometen a ajustar las cláusulas que a continuación se señalan, y cuya numeración actual es la siguiente:

- 1) Capítulo I. CUENTA CORRIENTE letra a) Condiciones Generales Cuenta Corriente N°6;
- 2) Capítulo V. CUENTA VISTA ELECTRÓNICA N°9;
- 3) Capítulo XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS, DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN, 1. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS N°10; y
- 4) Capítulo XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS, DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN, 3. NORMAS PARTICULARES DE LOS SERVICIOS N°10.

Es así que, el referido ajuste de las cláusulas antes individualizadas, considerará los principios/parámetros/criterios/directrices que a continuación se indican:

1. Se eliminará toda referencia a eximentes de responsabilidad que podrían estar escriturados en favor del Banco y/o Promotora CMR Falabella para casos de errores u omisiones, de cualquier clase o naturaleza, en las Cuentas Corrientes y/o Cuentas Vista Electrónicas aún, cuando aquello fuere por causas ajenas a la voluntad de aquellos o, de cualquiera de las instituciones bancarias en referencia.
2. Respecto de los errores u omisiones en el llenado de los comprobantes de depósito u otros documentos por parte del consumidor, sea de la Cuentas Corrientes y/o Cuentas Vista Electrónicas, se tendrá presente que, la responsabilidad de aquél, lo será, *"sin perjuicio de los derechos que le confiere al cliente la normativa vigente"*.
3. Se eliminará la referencia a que los proveedores podrán modificar o suspender temporal o definitivamente algunos servicios por razones distintas a fuerza mayor. Sin perjuicio de ello, y en eventos calificados, de caso fortuito o fuerza mayor, los proveedores podrán suprimir, limitar, modificar o suspender temporal o definitivamente algunos de los servicios que estén otorgando. Si alguna de esas circunstancias presenta el carácter de definitiva, los proveedores tienen el deber de informar a los consumidores de aquello, en un plazo determinado, todo ello, sin perjuicio de los derechos que la normativa legal vigente le confiere a las partes.
4. Respecto de nuevos servicios bancarios y/o financieros que, en el futuro, los proveedores puedan poner a disposición de sus clientes, además de la debida información respecto de aquellos, se asegurará el recabar el consentimiento inequívoco de los consumidores. En dicho sentido, la no aceptación por parte del cliente, implicará que éste último, quedará regido por los términos originalmente contratados, y no se afectarán los derechos adquiridos de los clientes establecidos en el contrato respectivo. Si los nuevos servicios bancarios y/o financieros implican mecanismos de reajuste éstos, deberán basarse en condiciones objetivas y verificables por el cliente y, se garantizará su comunicación, con al menos, 30 días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia. En todo caso, los proveedores se sujetarán siempre a la normativa legal vigente.
5. Se eliminará toda referencia a una renuncia anticipada de los derechos de los consumidores y/o a una aceptación anticipada de parte de los consumidores con ocasión de eventuales fallas en las tarjetas de los proveedores.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

6. Que, en atención a que los productos y servicios suministrados por ambos proveedores son parte de un ecosistema electrónico y computacional de carácter complejo, es que las indisponibilidades de servicio, de carácter puntual, pueden ocurrir. En estos casos los proveedores se comprometen a abordarlas con la mayor prontitud posible y todo, "sin perjuicio de los derechos que le confiere al cliente la normativa vigente".

Para estos efectos, **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, se comprometen a informar a los consumidores que se encuentren con un Contrato Unificado de Productos Banco Falabella vigente, conforme a lo dispuesto en el **Acápito V letra A.-** del presente instrumento, los ajustes de las cláusulas precedentemente citadas y la especificación sobre los criterios adoptados y que son descritos en el presente Acápito.

En caso de que los proveedores realicen cambios al Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA en el futuro, y se regulen los contenidos de las cláusulas referidas precedentemente, se utilizarán los criterios establecidos en este Acuerdo, lo anterior, respetando los derechos de los consumidores, especialmente, con lo establecido en el artículo 3º letra a) de la Ley N°19.496.

Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **Acápites VII** y **VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas de cese de conducta implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite.

III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados

El artículo 54 P, N°2 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

Costo de reclamo.

BANCO FALABELLA y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** compensarán por este concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de los hechos descritos en el **Acápito I** del presente Acuerdo, entre el **26 de septiembre de 2022 y el día previo¹ a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496.

El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber:

- a) **0,022 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal *call center*.



El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 30 de mayo 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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

b) 0,022 UTM: para reclamos realizados por canal web.

c) 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial.

Para los efectos del valor de la Unidad Tributaria Mensual (UTM), se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

El número de consumidores beneficiados con el costo del reclamo corresponde a **4.680**, y asciende a un monto total de **\$6.914.794** (seis millones novecientas catorce mil setecientos noventa y cuatro pesos).

Se deja constancia que esta compensación podrá ser realizada por cualquiera de los proveedores referidos conjunta o indistintamente, en virtud de su relación societaria y corporativa.

Sin perjuicio de ello, los números y cantidades definitivas, en cuanto al universo y montos totales del pago del costo de reclamo, en virtud de los términos del Acuerdo, será determinado y verificado por la empresa de Auditoría Externa a través de su respectivo informe, y conforme a lo descrito en los **Acápites VII y VIII** del presente instrumento.

En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto, sólo por un reclamo, considerando para tales efectos, el canal correspondiente al monto más alto.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos

El artículo 54 P, N°3 de la Ley N°19.496, dispone que la Resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*".

Al respecto:

Es posible sostener fundadamente que, conforme al objeto y finalidad que se ha tenido en consideración en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se advierte que la solución que da cuenta el presente instrumento, integra elementos objetivos e imparciales y cumple con los criterios definidos en la citada norma, toda vez que se observa un cumplimiento al principio de proporcionalidad en relación al daño causado, y al principio de universalidad, por cuanto la solución establecida para tratar el asunto que da cuenta el PVC en referencia, irá en beneficio y protección de todos los consumidores, toda vez que:

1. Se acordaron medidas de **cese de conducta**, descritas en el **Acápito II**, que establecen y refuerzan los sistemas internos de los proveedores, tanto en sus plataformas como sistemas operativos, así como los mecanismos de información para los consumidores, en caso de ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC.
2. Se resuelve presentar un **Plan de Cumplimiento Correctivo conjunto de ambos proveedores**, en los términos de **Acápito IX** del presente acuerdo, el cual tiene como finalidad robustecer las medidas de cese de conducta propuestas por los proveedores, por medio del diseño e implementación de un conjunto de medidas y actividades, así como acciones preventivas para evitar que vuelvan a



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

verificarse los hechos que dieron origen al PVC y que afectaron a todos los clientes de **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**

3. Se estipula el pago del **costo de reclamo**, el cual abarca a todos aquellos consumidores que hayan realizado reclamos por el proveedor **BANCO FALABELLA** como por **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, por 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, dentro del período indicado en el **Acápito III** del presente acuerdo.
4. Se determina el **ajuste de ciertas cláusulas** del "Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA", las cuales son aplicables a todos los contratos vigentes y a aquellos que se celebren en el futuro con los proveedores, beneficiando a todos los consumidores.

Finalmente, se deja constancia que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N°19.496 que establece: "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L*".

En efecto, la propuesta de solución de **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el **SERNAC**. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados

El artículo 54 P, N°4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados*".

Al respecto:

A.- Del proceso de contactabilidad a los beneficiarios del Acuerdo.

En el marco del proceso de contactabilidad, **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** se comprometen a las siguientes actividades:

1. **Comunicación a los beneficiarios del costo del reclamo.** Esta comunicación será enviada en conformidad a los siguientes parámetros:
 - a) Informará los **términos del Acuerdo** alcanzado en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, así como **monto a compensar** y los **medios de pago** que se adoptarán para el respectivo pago de la compensación por costo del reclamo.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- b) Será dirigida por medio de **correo electrónico** a todos los consumidores definidos en el **Acápito III** del presente instrumento.
 - c) Se realizará con la **base de datos** de los consumidores que SERNAC entregará a **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** en los términos señalados en el **Acápito XVII** del presente acuerdo.
 - d) El despacho de los referidos correos electrónico se realizará en el **plazo** señalado en el **Acápito VII** del presente Acuerdo
2. **Comunicación para informar los ajustes de cláusulas.** Esta comunicación, tendrá por finalidad informar, mediante **correo electrónico** y en el plazo establecido en el **Acápito VII** del presente instrumento, a los consumidores que tengan contratos vigentes con los proveedores, el respectivo ajuste de cláusulas que se realizará en aquellos, especificando los criterios adoptados en virtud de las consideraciones establecidas en el **Acápito II numeral 3** de este Acuerdo.
 3. **Comunicación para recabar datos bancarios.** Esta comunicación se enviará por correo electrónico a todos aquellos consumidores que, siendo beneficiarios del **costo de reclamo**, no cuenten con productos bancarios o tarjeta de crédito CMR vigente, ni acumulen puntos CMR y, por ende, se le deba realizar una transferencia electrónica conforme a lo estipulado en la **letra C.-** siguiente. Para ello, y por medio del correo electrónico, se les solicitarán sus datos bancarios.
 4. **Otros medios de información del Acuerdo.** **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, informarán de los términos del presente Acuerdo a través de avisos publicados en la página del sitio web de **los proveedores**, *www.bancofalabella.cl*². Esta publicación se encontrará vigente por el plazo de **5 meses** desde el inicio de la implementación del presente Acuerdo.

B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo

Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas, serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC.

Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha definido en el mismo.

C.- Determinación del procedimiento para la implementación y pago de la compensación por costo de reclamo comprometida en el presente Acuerdo

El pago de la compensación tratada en el **Acápito III** del presente instrumento, se efectuará a los consumidores beneficiados mediante los siguientes mecanismos, con orden de prelación:

² Dicha página web es el medio dispuesto por los proveedores tanto para clientes de Banco Falabella como e Promotora CMR Falabella S.A.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1. **Transferencia bancaria automática**, en aquellos casos en que el consumidor cuente con productos o servicios vigentes con **BANCO FALABELLA**. De preferencia, se hará a la cuenta corriente del consumidor, luego a la cuenta vista. Finalmente, y si el consumidor no cuenta con ninguno de los productos antes mencionados vigentes, a la cuenta de ahorro.
2. **Abonando a la línea de crédito de la tarjeta de crédito CMR**, liberando el cupo utilizado que corresponda, en aquellos casos en que los consumidores no cuenten con productos o servicios bancarios vigentes, como se señala en el numeral anterior.
3. **Abono de CMR Puntos**, asegurando la equivalencia del monto a compensar con el sistema y mecánica de puntos, en todos aquellos casos en que no se cuente con ninguno de los mecanismos de pago mencionados previamente.
4. Por último, y en caso de no poder aplicarse alguno de los mecanismos de pago precedentemente citados, se realizará una **transferencia electrónica bancaria**. Los datos bancarios del consumidor serán recabados por medio de un correo electrónico enviado por los proveedores, solicitando dicha información.

Las mencionadas actividades deberán efectuarse en los plazos indicados en el **Acápito VII** de este Acuerdo, y serán susceptibles de los informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en el **Acápito VIII** del presente instrumento.

VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos** o **de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, **transcurridos 30 días corridos, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución** a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En todo caso, si el día en que ha de principiarse y/o terminarse la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo³, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal

1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de la implementación	30 días corridos	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el

Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.

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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

			medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).
Medidas de cese de conductas	Medidas relacionadas con aspectos operacionales.	8 meses	Desde el inicio de la implementación del acuerdo.
	Medidas relacionadas con aspectos de gestión con clientes ante incidentes.		
Aviso en la página web del Banco, durante el plazo de 5 meses, dando cuenta del Acuerdo.		1 mes	
Envío de comunicación vía correo electrónico a los consumidores beneficiarios del costo del reclamo		2 meses	
Implementación de los ajustes contractuales.		3 meses	
Envío de Comunicación vía correo electrónico a los consumidores para informar los ajustes de cláusulas		5 meses	
Proceso de pago de las compensaciones por concepto de costo del reclamo.	A producto bancario vigente	4 meses	
	A tarjeta de crédito CMR	5 meses	
	Abono de CMR puntos	6 meses	
Envío de Comunicación vía correo electrónico para recabar datos bancarios		7 meses	
Entrega de datos bancarios, por parte de los consumidores que no detentan productos financieros con los proveedores.		8 meses	
Pago por medio de transferencia bancaria a los consumidores que entregaron sus datos bancarios correctamente.		9 meses	
Implementación integral del Acuerdo.		10 meses	

2. Base de reclamos



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los consumidores beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el **Acápite VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto también podrán realizar los proveedores al SERNAC, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación.

3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de Cumplimiento.	Cada 3 meses	Desde el inicio de la implementación del acuerdo.
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	3 meses	Desde el cumplimiento del plazo de implementación integral del acuerdo.

4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Informes parciales de remanente.	Cada 8 meses	Desde el cumplimiento del plazo de la "Implementación integral del Acuerdo".
Entrega del Informe Final de Remanente.	1 mes	Desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XIII del presente acuerdo.
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N°19.496).	1 mes	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Final de Remanente.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N°19.496).	15 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.
--	------------------	---

5. Actividades y plazos relacionados con la implementación, presentación, acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo:

	Plazo	Desde cuándo se computa
Presentación del Plan de Cumplimiento Correctivo	12 meses (prorrogables)	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo

El artículo 54 P, N°5 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor*".

Al respecto:

A. Informes de auditoría externa e informes parciales relacionados con el Acuerdo:

Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo de la letra A.2 y el Informe de auditoría externa del remanente de la letra A.4 se realizarán a costa de los proveedores, a través de una empresa **auditora externa** seleccionada por aquellos, entre las que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los informes internos que deban ser elaborados y presentados por los proveedores al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone.

Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **Acápite VII** del presente Acuerdo.

Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, los proveedores deberán coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes.

A.1. Informes parciales de estado de avance de la implementación del Acuerdo.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los proveedores, de forma conjunta, harán entrega al SERNAC, de informes de carácter **interno**, en adelante, "**Informes parciales de estado de avance de implementación**", en donde conste el estado de avance de la implementación de los términos del Acuerdo contenido en el presente instrumento.

Dichos informes, serán entregados en los plazos establecidos en el **Acápito VII** del presente acuerdo.

A.2. Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.

Los proveedores, conjuntamente, harán entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el "**Informe Final de auditoría externa**", en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **Acápito XIII** denominado "**Del remanente**", serán aquellos señalados en la **letra A.4. siguiente**.

El **Informe final de auditoría externa** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **Acápito II**; de la **presentación del Plan de Cumplimiento conforme al Acápito IX**; y el **ajuste de cláusulas contractuales** según lo referente en el **Acápito II N°3**, todas del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, y sus plazos, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto a las **medidas de cese**, se deberá, asimismo, adjuntar una declaración jurada hecha por quien tenga la facultad de representar a la empresa, dando cuenta de la implementación de todas las medidas de cese propuestas en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, referidas en el **Acápito II** denominado "**Del Cese de Conducta**".
3. Respecto al **ajuste de ciertas cláusulas**, se deberá acreditar dicha modificación, tanto de los contratos vigentes, como de los futuros contratos de prestación de servicios bancarios que serán firmados por los nuevos clientes de los proveedores.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4. Respecto del **pago de compensaciones referentes al costo del reclamo**, el informe deberá verificar el pago a todos los consumidores beneficiados por el mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, el informe deberá incorporar, adicionalmente, la siguiente información específica:

- Número total de consumidores beneficiados con el costo de reclamo;
- Verificar el pago del costo del reclamo a los consumidores, especificando montos compensados, de acuerdo con canal de ingreso del reclamo.
- Montos no pagados por concepto de costo de reclamo y el universo de consumidores que representa.
- De la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Los parámetros corresponderán a los siguientes:

- n = Tamaño de muestra buscado.
- N = Tamaño de Población.
- Z_{α} = Estadístico dependiente del Intervalo de Confianza.
- e = Corresponde al error máximo aceptado.
- p = Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).
- $q = (1-p)$ = probabilidad de no-ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z_{\alpha} = 1,96$ y un error máximo aceptado $e = 5\%$. Como supuesto conservador, $p = q = 50\%$

5. En cuanto al uso y posterior eliminación de la base de reclamos/datos que recibirá el proveedor para efectos de dar cumplimiento al presente acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el **Acápite XVII** del presente acuerdo, denominado **"Del tratamiento de reclamos y de datos personales"**, y adjuntar la declaración referida en el mismo.
6. Respecto del **proceso de contactabilidad** referido en la **letra A del Acápite V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos, el envío de las comunicaciones comprometidas y número de consumidores.
7. Respecto del **proceso de contactabilidad** referido en la **letra B** del mismo **Acápite V** anterior, el informe deberá acreditar el cumplimiento de la exigencia ahí señalada.
8. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los acápite del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

9. Respecto al monto del costo de reclamo referido en el **Acápito III** del presente Acuerdo, que no fue transferido a los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto para las actividades del **Acápito V** precedente:
- El monto total no transferido.
 - El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente.
 - El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

Se hace presente que, SERNAC informará por escrito a **BANCO FALABELLA** y a **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** de las observaciones que pudieren existir, tras la revisión del informe final de auditoría. Para efectos de complementar, corregir o ajustar los aspectos observados del respectivo informe de auditoría, el SERNAC otorgará a los proveedores un plazo para ello. Transcurrido el respectivo plazo o bien, si no hubiere observaciones del SERNAC al informe final de auditoría externa, el SERNAC, informará por escrito, el resultado de la referida observación a los proveedores. Todo lo anterior, será coordinado en su oportunidad conforme a lo establecido en el **acápito VIII, letra A** del presente Acuerdo.

A.3. Informes parciales del remanente del Acuerdo.

Los proveedores, conjuntamente, harán entrega al SERNAC de informes de carácter **interno**, en adelante, los "**Informes Parciales de Remanente**", en donde conste el estado y monto no distribuido hasta la fecha. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496.

Dichos informes, serán entregados en los plazos establecidos en el **Acápito VII** del presente acuerdo.

A.4. Informe de auditoría externa del remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe Final de auditoría externa de la letra A.2 precedente**, de cuenta de la existencia de montos asociados a la compensación por costo de reclamo que no fueron transferidas ni reclamados por los consumidores en los términos que dispone el **Acápito III** del presente Acuerdo, los proveedores harán entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el "**Informe final de remanente**", en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **Acápito XIII** presente, así como el universo de consumidores que conforman dicho monto.

Con tal propósito, el **Informe final de remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

- Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **Acápito XIII** del presente Acuerdo.
- La existencia o inexistencia de compensaciones referidas en el **Acápito III** precedente, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **Acápito XIII** del presente Acuerdo.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. En caso de constatarse la existencia de compensaciones no transferidas a los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **Acápito XIII** del presente Acuerdo:
 - a. El monto total correspondiente.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente.
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N°19.496:

En relación a lo tratado en este literal, los proveedores deberán remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **Acápito VII numeral 4.** del presente Acuerdo, el comprobante que de cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley 19.496. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC envíe, a través de correo electrónico, la información que da cuenta de la revisión, sin observaciones, respecto del Informe Final de Remanente y comunique a los proveedores, los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos.

IX. De la Presentación del Plan de Cumplimiento

1. Alcance del Plan de Cumplimiento Correctivo

El plan de cumplimiento correctivo deberá comprender todos los procesos y subprocesos, modelos de negocio, y actividad (es) de los proveedores, que se encuentren relacionados/as con los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y que se encuentran descritos en su respectiva Resolución.

2. Elementos de Plan de Cumplimiento Correctivo

El referido plan de cumplimiento correctivo deberá contener como mínimo, los elementos contenidos en los siguientes cuerpos legales y administrativos:

- Artículo 54 P inciso 3° de la Ley N°19.496.
- Artículo 19 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N°56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo publicado en el Diario Oficial del 5 de febrero de 2021.
- Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021 que "Aprueba Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los Artículos 24 inciso cuarto, letra c) y 54 P de la Ley N°19.496".

Se precisa que la identificación de acciones y medidas correctivas o preventivas, se entenderán como medidas, acciones y/o actividades propias del plan de cumplimiento correctivo cuya planificación, desarrollo e implementación, deberán tener el objetivo de evitar que, en el tiempo, las conductas evidenciadas vuelvan a ocurrir.

3. Acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Verificada la implementación del plan de cumplimiento correctivo, el proceso para la presentación del mismo se sustanciará conforme a lo establecido en la citada Circular Interpretativa N°689 del 10 de septiembre de 2021.

4. Plazo de implementación y presentación

Las actividades y plazos relacionados con la implementación y presentación conforme del Plan de Cumplimiento Correctivo, su acreditación, verificación y evaluación del mismo, se realizará dentro del plazo establecido en el **Acápito VII numeral 5.** del presente Acuerdo.

El plazo para la presentación del plan de cumplimiento correctivo podrá ser prorrogado - a solicitud de los proveedores - por una sola vez **hasta por doce (12) meses adicionales, cuando existiesen motivos calificados para ello**, los que serán evaluados en su mérito por el área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC. La respectiva solicitud de prórroga de los proveedores deberá presentarse antes del vencimiento del plazo original, y ante la referida Coordinación de Cumplimiento del SERNAC.

5. Procedimiento de presentación

La tramitación de la presentación del plan de cumplimiento correctivo estará regida por lo señalado a su respecto en la Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021.

El oficial de cumplimiento designado por el proveedor, si lo estimare necesario, podrá requerir del área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC, guía y/o lineamientos de carácter general para el diseño, planificación e implementación del respectivo plan de cumplimiento correctivo, sea mediante medios escritos o la realización de reuniones presenciales o virtuales. Lo anterior, no constituirá ni podrá calificarse en caso alguno, como una actividad de asesoría y/o aprobación preliminar del plan de cumplimiento correctivo por parte de dicha área, por lo que no podrá entenderse que aquello podría constituir algún tipo de pronunciamiento por parte del SERNAC. Será de responsabilidad de la Entidad Certificadora Idónea, acreditar y verificar el plan de cumplimiento correctivo en la etapa de certificación.

6. Carácter de Plan de Cumplimiento Correctivo

El plan de cumplimiento que da cuenta el presente Acuerdo se ajusta a lo indicado en el inciso 3° del Artículo 54 P de la Ley 19.496, el cual no configura en su contenido, la circunstancia de atenuante referida en el artículo 24 inciso 4 literal c) de la misma ley.

Lo anterior, no priva al proveedor para que, conforme a los requisitos establecidos en la regulación vigente y en los instrumentos administrativos del SERNAC, dictados en virtud del ejercicio de sus facultades legales, pueda presentar un plan de cumplimiento de carácter preventivo que satisfaga los respectivos requisitos establecidos en aquellos, para que luego, pueda ser evaluado por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

X. Alcance legal de la responsabilidad

Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N°19.496, la solución propuesta por **BANCO FALABELLA y PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** "no implica su *econocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*".



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XI. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N°19.496 que señala:

"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.

El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo".

XII. De las publicaciones del Acuerdo

El artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N°19.496 señala:

"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso".

En consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que de cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, los proveedores procederán a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N°19.496.

XIII. Del remanente

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496.

Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago del **costo de reclamo** a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, los proveedores deberán mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, tendrá un plazo adicional para remitir al SERNAC el "**Informe final de remanente**" en los términos dispuestos en el **Acápito VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la determinación de la formación del remanente, la fecha de su determinación, el monto de estos dineros, y el universo de consumidores que conforman dichos montos.

Posteriormente, los proveedores, si fuere el caso, deberán enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N°19.496, que dispone:

"Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis".

Finalmente, los proveedores deberán remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el **Acápito VII** del presente instrumento, el **comprobante** que de cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N°19.496.

XIV. De la reserva de acciones individuales

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad anticipada de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, dentro del plazo de 30 días contados desde la última publicación legal, dispuesta en el inciso 4° del artículo 54 Q de la referida Ley, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XV. Del incumplimiento del Acuerdo

Se deja constancia que el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

Todo lo anterior, en concordancia con lo establecido en el **Acápito VIII** letra A.2. de este Acuerdo respecto a las eventuales observaciones del SERNAC al informe de auditoría externa.

XVI. De la publicidad

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente para sus propios fines.

XVII. Del tratamiento de reclamos y de datos personales

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, remitirá a **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** conjuntamente, una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados todos los montos que incluye este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada por los proveedores, exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.

Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el SERNAC ha proporcionado previamente a **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados, e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, deberán proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En consecuencia, **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores y que le han sido proporcionadas por este Servicio o, a las cuales se le ha otorgado acceso: **(1)** Han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos a los proveedores.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

XVIII. Las Leyes Complementarias. Ley N°19.496, Ley N°20.285 y Ley N°19.628

Se deja constancia que el SERNAC 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 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N°19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, los proveedores ha consentido expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.

XIX. De la orientación para los Consumidores

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, los proveedores quedarán disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo
SERNAC

y

los

proveedores.

RESUELVO:

1° TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2° DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo acumulado por **Resolución Exenta N° 803** de fecha **22 de diciembre de 2023**.

3° TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

5° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

6° TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

7° TÉNGASE PRESENTE, que, una vez transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8° TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496.



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/CM9JQ1-079>





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

9° TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

11° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a los proveedores, **BANCO FALABELLA** y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, conjuntamente, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA(S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS COLECTIVOS

CNA/mmb/meo

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Departamento de Investigación Económica - Oficina de Partes y Gestión Documental.



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/CM9JQ1-079>

