

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

DISPONE EL INICIO DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE PROVEEDOR  
BANCO SANTANDER CHILE Y EL  
SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00772

SANTIAGO, 02 OCT 2019

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295, de 2019, que delega funciones en funcionarios que indica Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; 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 de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente SERNAC, 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° 295 de fecha 13 de mayo de 2019, publicada en el Diario Oficial el día 17 de junio de 2019, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar PVC, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable, que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de 5 días hábiles administrativos, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que, se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por la Circular Interpretativa de la misma, contenido en la Resolución Exenta N° 432, de fecha 27 de junio del 2019, publicada en la página web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la Ley de Protección al Consumidor y que, verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, en virtud de Estudios realizados por las unidades especializadas de este Servicio, existen antecedentes que darían cuenta de incumplimientos a los deberes y obligaciones de información y contractuales que imponen las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás normativa pertinente, que dicen relación con los consumidores. En efecto, este Servicio Público tomó conocimiento que, durante los meses de julio y agosto del presente año, Banco Santander se encontraría desarrollando una nueva política informativa a sus clientes respecto de la remisión de los estados de cuenta de sus productos financieros. En particular, vuestra representada habría informado a sus clientes, personas naturales, que próximamente la comunicación periódica de antecedentes relativos a los productos y/o servicios que los consumidores han contratado, esto es, los estados de cuenta corriente, tarjeta de crédito, crédito de consumo, crédito hipotecario, entre otros, sólo estará disponible en el sitio web de Banco Santander, en el sitio privado de cada cliente, en la sección "mis documentos".

Lo anterior, constituiría una eventual vulneración a la normativa sobre Protección de los derechos de los consumidores, pues vuestra representada, con el cambio de política descrito, se limitaría a disponibilizar el estado de cuenta en un formato distinto del mensaje enviado. Ello se traduciría en impedir el acceso expedito y directo de los consumidores a la información, pasando de la simple revisión del correo electrónico que contenía el estado de cuenta, a imponer el ingreso al sitio web de vuestra representada, adicionando la carga de la búsqueda de la información. Además que, en la eventualidad de entenderse que la nueva política de su representada cumpliría con la regla de "comunicar" los estados de cuenta en los términos que señala la ley, éste requeriría del consentimiento de los consumidores para modificar el medio de envío de la información, lo cual preliminarmente se puede afirmar, que no se cumple.

Es así que existirían eventuales incumplimientos, los cuales se traducen en la falta al deber de información periódica que pesa sobre proveedores financieros, y la omisión en recabar el consentimiento expreso de los consumidores para modificar el medio de envío de la información.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Como se advierte de la descripción de los hechos, el proveedor habría vulnerado el deber de comunicar periódicamente información relevante sobre el producto contratado contenido en los artículos 17 D inciso 1° y 23 de la ley N° 19.496; artículos 22 y 27 del Decreto N° 42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 14 de marzo de 2012, que contiene reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios; artículos 22 y 26 del Decreto Supremo N°43 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 14 de marzo de 2012, que contiene reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo; artículos 22 y 26 del Decreto Supremo N° 44, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de 14 de marzo de 2012, que contiene el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

Relacionado con lo anterior, el artículo 17 D, inciso 1°, de la ley N° 19.496 establece la obligación del proveedor de *“comunicar al consumidor periódicamente la información referente al servicio prestado que le permita conocer”* un conjunto de antecedentes relevantes para la toma de decisiones financieras. La norma agrega que *“el contenido y la presentación de dicha información se determinarán en los reglamentos que se dicten de acuerdo al artículo 62”*, siendo la finalidad de la norma, el facilitar al consumidor el acceso a la información esencial sobre los productos y/o servicios que ha contratado, lo cual se reitera en el artículo 22 inciso 1°, del reglamento sobre Información al Consumidor de tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias dispone lo siguiente: *“El Emisor de una Tarjeta de Crédito deberá comunicar al Consumidor mensualmente en el Estado de Cuenta, a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, la siguiente información...”*. El artículo 26 del mismo cuerpo legal regula los medios de notificación de información por vía electrónica, señalando lo siguiente: *“El Emisor podrá ofrecer al Consumidor que el Estado de Cuenta o las informaciones señaladas en este párrafo se le envíen exclusivamente por medios electrónicos. El Consumidor deberá expresar su aceptación por cualquier medio físico o tecnológico que dé cuenta fidedigna de su voluntad”*.

Las citadas normas se encuentran replicadas, en el Decreto N° 43 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 14 de marzo de 2012, que contiene reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo (artículos 22 y 26) y en el Decreto N° 42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 14 de marzo de 2012, que contiene reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios (artículos 22 y 27).

Todo lo dicho es, sin perjuicio de otras eventuales brechas, incumplimientos o infracciones que se verifiquen a causa o con ocasión de los hechos comprendidos en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, que dicen relación con el Cambio de la Política de Información, en los términos y época descritos precedentemente, con lo cual, en este acto se deja a salvo las acciones que de cualquier naturaleza puedan ser ejercidas para perseguir cualquier otro incumplimiento o infracción, referido a todos los productos comercializados por el proveedor, su información, publicidad y cualquier otra cuestión, incluida la revisión de sus Políticas hacia el pasado y fuera de la época comprendida en el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, referidas a cualquier materia objeto de revisión por parte de este Servicio, respecto de los cuales este Servicio hace expresa reserva en el presente acto, a fin de ejercer, respecto de eventuales infracciones o incumplimientos, las acciones y/o medidas de protección que en derecho correspondan a este Servicio, las que quedan a salvo.

**8°.** Que, las situaciones antes descritas, configuran una eventual afectación a los derechos de los consumidores, ya que de acuerdo a la información que obra en poder de esta repartición pública, existe un imperativo legal que recae sobre su representada, en cuanto a entregar la información periódica de los estados de cuenta de diversos productos financieros que ofrece en la forma que determina la ley; además resulta necesario recabar el consentimiento expreso de los consumidores cuando se modifica la

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

forma de comunicación pactada y elegida previamente por éstos, lo cual eventualmente no habría acaecido en la especie, todo lo cual motiva la intervención de este Servicio Público a través de esta facultad. Lo anterior, que incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación para interponer acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales. En particular, por lo señalado, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta de que la situación descrita, importaría el incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, relacionados con los derechos a la información periódica de los estados de cuenta que se debe entregar a los consumidores y la omisión en recabar el consentimiento para modificar el medio de comunicación previamente pactado entre las partes, de acuerdo a lo prescrito en los artículos 17 D inciso 1° y 23 de la ley N° 19.496; artículos 22 y 27 del Decreto N° 42 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 14 de marzo de 2012, que contiene reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios; artículos 22 y 26 del Decreto Supremo N°43 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 14 de marzo de 2012, que contiene reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo; artículos 22 y 26 del Decreto Supremo N° 44, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de 14 de marzo de 2012, que contiene el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con el proveedor, **BANCO SANTANDER CHILE**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener el cese de la conducta antes descrita, dejando sin efecto el cambio en la política informacional adoptada por su representada, y restablecer a los consumidores afectados a la situación anterior a la de la modificación impuesta, considerando eventuales compensaciones en caso de proceder; todo ello a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo su representada acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

### RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor **BANCO SANTANDER CHILE**, Rol único tributario N° 97.036.000-K, representada legalmente por don MIGUEL MATA HUERTA, con domicilio en calle Bandera N°140, piso 20, comuna de Santiago, Región Metropolitana, con la finalidad de obtener el cese de la conducta antes descrita, y adoptar las demás medidas señaladas, respecto a los hechos descritos en esta resolución.

2°. **TÉNGASE PRESENTE** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3°. **TÉNGASE PRESENTE**, que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil,

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

**4°. TÉNGASE PRESENTE**, que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

**5°. NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, mediante carta certificada, al proveedor **BANCO SANTANDER CHILE**, Rol único tributario N° 97.036.000-K, representada legalmente por don MIGUEL MATA HUERTA, con domicilio en calle Bandera N°140, piso 20, comuna de Santiago, Región Metropolitana adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley N°19.496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

**6°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**7°. TÉNGASE PRESENTE**, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, señalará una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento. Se hace presente, asimismo, que le asiste al proveedor el derecho de solicitar la reserva de información que contempla el artículo 54 O de la ley 19496, la que se concederá toda vez que se cumplan los presupuestos establecidos en dicha normativa.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



*Fabiola Schencke Aedo*  
**FABIOLA SCHENCKE AEDO**  
**COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**