



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y BANCO SANTANDER CHILE CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 772/2019.**

#### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 325**

**SANTIAGO** 06 DE ABRIL 2020

**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 del SERNAC, 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.

#### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores 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 02 de octubre del año 2019, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **BANCO SANTANDER CHILE**, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

**3°.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496 **BANCO SANTANDER CHILE**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

**4°.** Que, con fecha 18 de octubre del año 2019, el SERNAC con **BANCO SANTANDER CHILE** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de ambos proveedores, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

**5°.** Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 03 de enero de 2020 prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*".

**6°.** Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, 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 el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

**7°.** 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 SANTANDER CHILE**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### ACUERDO

#### **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.**

El presente acuerdo (en adelante, el "**Acuerdo**") beneficiará a todos aquellos consumidores, clientes del **Banco Santander** (en adelante, el "**Proveedor**"), respecto de los cuales se modificó la forma de comunicación de los estados de cuenta de los siguientes productos y/o servicios:

- **cuenta corriente,**
- **tarjeta de crédito,**
- **línea de crédito y**
- **crédito hipotecario,**

La modificación de las comunicaciones (en adelante "**las Políticas**") se materializó mediante el reemplazo del sistema de comunicación de estados de cuenta inmediatamente anterior que el Proveedor efectuaba a cada consumidor, hasta el mes de julio de 2019, por una comunicación en que se les informaba que su respectivo estado de cuenta se encuentra



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

disponible exclusivamente en el sitio privado de cada cliente ubicado en la web del Proveedor, específicamente en la sección "mis documentos".

Los consumidores beneficiados, y que fueron objeto de "las Políticas", ascenderían a **775.631**<sup>1</sup> según informó el Proveedor al Servicio durante el Procedimiento Voluntario Colectivo y que comprendería a su cartera de clientes de los productos descritos, hasta el 31 de julio de 2019.

Además, serán beneficiados por el presente Acuerdo, los clientes del Proveedor que contrataron los productos con posterioridad al 31 de julio de 2019 y respecto de los cuales se les aplicaron "las Políticas".

Con ello, se deja constancia que todos los clientes del Proveedor, independiente del periodo de tiempo en que hayan contratado o contraten sus productos, no estarán afectos a "las Políticas".

### **II. Del cese de la conducta.**

Con el propósito de dar cumplimiento con lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*", al respecto se establece lo que sigue:

El Proveedor dejará sin efecto "las Políticas" de comunicación de estados de cuenta que implementó a partir del mes de agosto de 2019. Por consiguiente, comunicará los estados de cuenta de los productos y/o servicios señalados en la sección anterior, mediante el sistema ejecutado, inmediatamente anterior a ese cambio de política de información, para cada cliente.

Por lo anterior, el Acuerdo tiene de suyo un alcance limitado, en cuanto su objetivo es solamente volver al estado inmediatamente anterior al cambio de "las Políticas" aplicadas por el Proveedor, y verificar que para todos clientes del Proveedor, independiente de la época en que contrató o contrate los productos y/o servicios, éstas dejarán de utilizarse.

---

<sup>1</sup> La auditoría externa determinará el universo exacto de consumidores. Dejará constancia debidamente justificada de situaciones tales como existencia de consumidores que, con anterioridad a la implementación de la solución, hayan dejado de ser clientes del Proveedor, respecto de los cuales ya no es posible restablecer el envío de información de sus productos.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **III. Del cálculo de las compensaciones o indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.**

El artículo 54 P N° 2 de la Ley N° 19.496, establece que los términos del acuerdo deberán 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*". En virtud de la norma citada, se establece lo siguiente:

En atención a que el presente Procedimiento Voluntario Colectivo tiene por finalidad obtener el cese de la conducta por parte del Proveedor, y no obtener compensaciones o indemnizaciones, el Proveedor se compromete a lo siguiente:

- **Costo del reclamo.** Se ha integrado a la solución, una compensación por concepto "costo del reclamo". Esta compensación será la suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales que le corresponde únicamente a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC y ante el Proveedor, por el cambio de "las Políticas", hasta antes del día de publicación de la propuesta de Acuerdo en el sitio web del Servicio, según lo dispuesto en el artículo 54 L de la LPC.

El pago se efectuará mediante un abono en la cuenta corriente o cuenta vista que el consumidor mantenga con el Proveedor. En caso de que la persona beneficiada a la época del pago no mantuviere la calidad de cliente, el pago se realizará mediante un vale vista bancario que será emitido por el Proveedor y podrá ser retirado por el beneficiario en cualquier sucursal.

El abono en la cuenta corriente o cuenta vista del consumidor beneficiado, constituye una forma expedita y rápida para que pueda disponer de esos fondos, sin incurrir en trámites adicionales. Además, no le implicará costos ni la necesidad de destinar tiempo para acceder a éste.

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

Conforme lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, que establece que, "*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*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”, se hace presente lo siguiente:*

Es una solución **proporcional** porque considera a los consumidores que fueron afectados por el cambio en “las Políticas”, siendo todos beneficiados. Atendida dicha circunstancia y considerando, asimismo, la aplicación del “costo del reclamo” a los consumidores a quienes corresponde recibir esta compensación según se indica en la sección III de este Acuerdo, estableciendo así un criterio proporcional en la solución.

Adicionalmente, la solución cumple con los estándares de universalidad, esto es, **alcanza a todos los consumidores afectados**, y es **para todos los clientes del proveedor**, independiente de la época en que se contrató o contrate los productos y/o servicios descritos en el numeral I.

En consecuencia, la solución **acordada está basada en elementos objetivos**, al cumplir con los estándares jurídicos ya descritos y se ajusta a la valoración determinada por el Servicio de manera general para los reclamos efectivamente realizados.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

Asimismo, se deja constancia que en la especie 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 del Proveedor, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente. Para este Procedimiento Voluntario Colectivo no se ingresaron sugerencias de ajustes a la propuesta de solución, por parte de los consumidores en el tiempo y la forma previstas al efecto en la web institucional del SERNAC.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **V. De la forma en 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.**

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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:

El Proveedor deberá enviar una comunicación a cada uno de los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, siendo estos todos sus consumidores que han estado afectos a "las Políticas" objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, explicitando los términos de éste, la forma de implementación y los plazos involucrados. Respecto de aquellos consumidores que les corresponda el pago del "costo del reclamo", se les realizará adicionalmente, una mención expresa relativa a ello.

Para las comunicaciones antes referidas se tendrá en consideración lo siguiente:

- 1. De los correos electrónicos.** El contenido de los correos electrónicos que el Proveedor despache a los consumidores involucrados para informar sobre el cambio en las "las Políticas", deberá ser validado por el Servicio Nacional del Consumidor y no podrá contener información distinta a aquella que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación
- 2. Comunicación y Forma de Pago.** Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas por "costo del reclamo" a los consumidores que efectuaron un reclamo según se ha señalado en la sección III, el Proveedor les informará mediante un correo electrónico, dirigido a la dirección de e-mail que el consumidor posee registrado ante el Proveedor, explicando la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. Dicho e-mail, previo al despacho, será



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

En el mismo contexto y plazo referidos en el párrafo anterior, el Proveedor informará a los consumidores afectados a través de un aviso publicado en su sitio web, en su página principal, en un aviso destacado que estará vigente hasta la implementación integral de la solución.

La información publicada permitirá a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el Acuerdo.

El texto de la referida información será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

### **VI. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.**

La comunicación de los estados de cuenta de acuerdo con el sistema en ejecución anterior al mes de agosto de 2019, esto es, mediante un correo electrónico en que se adjunta el estado de cuenta en formato PDF, se realizará a partir del mes inmediatamente subsiguiente al de la aprobación por resolución judicial firme o ejecutoriada del Acuerdo aprobado por el juez de letras en lo civil competente para que produzca efecto erga omnes según lo dispuesto en el artículo 54 Q de la LPC o dentro de los 45 días corridos siguientes a la fecha de este Acuerdo, lo que ocurra primero.

El Proveedor informará a sus clientes el cambio de "las Políticas" en virtud del presente Acuerdo a través de su sitio web, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución judicial a que se refiere el artículo 54 Q de la LPC o dentro de los 45 días corridos siguientes a la fecha de este Acuerdo, lo que ocurra primero y, adicionalmente, vía e-mail, el que se dirigirá a cada cliente, independiente y separado del estado de cuenta de cada producto.

El "costo del reclamo" se pagará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución judicial a que se refiere el artículo 54 Q de la LPC o dentro de los 30 días siguientes a la fecha de este Acuerdo, lo que ocurra primero.

El Proveedor, transcurrido el plazo de seis meses contados desde la fecha de envío de la primera comunicación, y antes de que se cumplan siete meses contados desde esa misma fecha, emitirá un informe al SERNAC respecto del número y monto total de los pagos que se hayan realizado, y el número y monto de los pagos que se encuentren pendientes, así como el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

número y monto de los pagos efectuados mediante abonos en cuenta corriente, cuenta vista o a través de la entrega de vale vista, como asimismo el estado del envío de las comunicaciones a los consumidores que son parte de la solución, como la publicación de ésta en la página web del Proveedor.

El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder de 9 meses contado desde que comience la implementación del presente Acuerdo.

### **VII. De la acreditación de la implementación del Acuerdo.**

El texto del artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: *"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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:*

**Auditoría externa.** La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos que integran el presente Acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en el Registro de Auditores Externos de la Comisión para el Mercado Financiero, al cumplirse el plazo de 1 mes contado de la implementación integral del Acuerdo.

Adicionalmente, la referida auditoría deberá dar cuenta a lo menos de lo siguiente: (i) entidad auditora; (ii) fecha de la auditoría; (iii) universo de consumidores beneficiados; (iv) muestra representativa de los emails enviados a cada cliente por cada uno de los productos contratados informando el cambio de política de comunicación de estados de cuenta en virtud del Acuerdo con SERNAC; (v) porcentaje de consumidores y de e-mails enviados por cada uno de los productos contratados por cada cliente que representa la muestra; (vi) nivel de confianza de la muestra; (vii) Pago del "costo del reclamo"; y (viii) universo total de consumidores alcanzados por la solución.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos del referido informe de auditoría.

La Auditoría Externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC a más tardar dentro tres meses desde el inicio de la auditoría, que acredita la implementación de la solución objeto del presente procedimiento.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **VIII. Alcance legal de la responsabilidad.**

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

### **IX. 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: *"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."*

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la LPC para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N° 19.496.

### **X. De las publicaciones.**

Según lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496, *"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 que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el Acuerdo, se deberá publicar, a costa del



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Proveedor, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. 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 el Proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas en los párrafos precedentes dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

### **XI. De la Reserva de Acciones.**

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, 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.

### **XII. Del incumplimiento del Acuerdo.**

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste 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.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundido por el principio de publicidad. En este orden de ideas el Proveedor consiente expresamente en incluir, en el texto del Acuerdo, los datos e información que éste contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

### **XIII. Publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del presente Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **XIV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.**

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos al Proveedor con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este Acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por el Proveedor y únicamente, para la implementación del Acuerdo por lo que no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad del Proveedor disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, el Proveedor deberá proceder a su destrucción, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

### **XV. Leyes Complementarias: 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, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

### **XVI. 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](http://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.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESUELVO:

**1°. TÉNGASE PRESENTE**, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **BANCO SANTANDER CHILE** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 772 de fecha 2 de octubre de 2019.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, el presente 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 artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

**4°. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que queda ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto de ésta, 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 queda ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto de ésta, en el sitio web de del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, una vez realizadas 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.

**7°. TÉNGASE PRESENTE** que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la Ley N° 19.496.

**8°. 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.

**9°. TÉNGASE PRESENTE** que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada,

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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.

**10°. TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**11°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución por correo electrónico al proveedor **BANCO SANTANDER CHILE** adjuntándole copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

Fabiola Denisse  
Schencke Aedo

Firmado digitalmente por  
Fabiola Denisse Schencke  
Aedo  
Fecha: 2020.04.06 15:44:00  
-04'00'

**FABIOLA SCHENCKE AEDO**  
**SUBDIRECTORA (S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA/LSC/MEO

Distribución:

Destinatario (por correo electrónico).

Gabinete

SDPVC

Oficina de Partes