

EXTRACTO RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Y CAT ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A

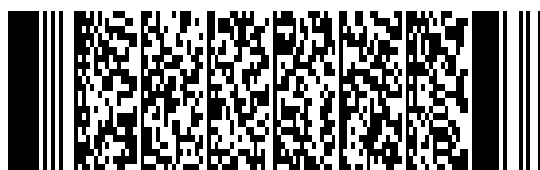
En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-275-2020 del 6° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de 23 de diciembre de 2020, notificada con fecha 8 de enero de 2021, se dictó resolución que aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702-000-0, y CAT Administradora de Tarjetas S.A-en adelante también "el proveedor"- RUT N° 99.500.840-8, contenido en la Resolución Exenta N° 729, de 21 de octubre de 2020, el que se alcanzó en el marco de un procedimiento voluntario colectivo abierto por la Resolución Exenta N° 348 de 13 de abril de 2020. El mencionado acuerdo, se ajusta a derecho, produciendo efectos erga omnes, ya que contiene todos y cada uno de los requisitos mínimos previstos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496: **I. En cuanto al cese de la conducta:** Considerando la época de ocurrencia de los hechos que han motivado la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, el proveedor compromete la entrega de un certificado emitido por el área Operaciones y Control Interno, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por él y la oportunidad de las mismas, como reacción y prevención de fraudes objeto del procedimiento colectivo. Asimismo, el cese de la conducta deberá acreditarse en armonía con lo prevenido respecto de la adecuada acreditación de la devolución de los dineros defraudados, conforme se establece en el numeral IX del acuerdo. El proveedor ejecuta una actividad regulada por la Comisión para el Mercado Financiero o también "CMF", con lo cual, la materia objeto del presente procedimiento, permanecerá sujeta a dicha fiscalización, dejando a salvo las atribuciones del SERNAC y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, debiendo el proveedor dar cumplimiento a la normativa legal, reglamentaria y de cualquier naturaleza que rija en la materia. **II. En cuanto a las compensaciones y devoluciones:** Los consumidores se dividirán: 1.- Grupo de consumidores que fueron restituidos voluntariamente y con anterioridad a la apertura del procedimiento, según informó el proveedor, con ocasión de los hechos que motivaron el Procedimiento Voluntario Colectivo, cuya suma ascendió al monto total y único de \$262.923.533.- (doscientos sesenta y dos millones novecientos veintitrés mil quinientos treinta y tres pesos). 2.- Grupo de consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se denomina "indisponibilidad financiera" y que se identifica con incidencias en el uso del cupo de los productos de cada consumidor, cuya suma asciende al monto total y único de \$3.465.236.- (tres millones cuatrocientos sesenta y cinco mil doscientos treinta y seis pesos). 3.- Grupo de consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se identifica con la valorización del costo del tiempo, y que corresponde a las incidencias relativas al tiempo empleado en la obtención de una nueva tarjeta, debido al bloqueo aplicado, cuya suma asciende al monto total y único de \$4.208.692.- (cuatro millones doscientos ocho mil seiscientos noventa y dos pesos). 4.- Grupo de consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado "costo de reclamo", correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el SERNAC, equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales¹, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496, cuya suma asciende al monto total y único de \$ 362.688.- (trescientos sesenta y dos mil seiscientos sesenta y ocho pesos). Respecto de estas compensaciones, no

procederá imputación alguna a deudas morosas, vencidas o castigadas que el consumidor tenga o haya tenido con el proveedor. Los números y cifras mencionadas, son referenciales según lo informado por el proveedor, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo. Los montos definitivos serán informados al SERNAC durante el período de implementación de este acuerdo y, en las oportunidades definidas en conjunto entre el proveedor y el SERNAC. Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Grupos que comprende el acuerdo, serán certificadas por los informes de auditoría descritos en el acuerdo. El acuerdo beneficia a un total de 867 consumidores y considera un monto total en pesos de \$270.959.772.- (doscientos setenta millones novecientos cincuenta y nueve mil setecientos setenta y dos pesos).

III. De la proporcionalidad de la solución ofrecida: El monto restituido y a compensar al universo de consumidores afectados, definidos en el acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que se les ha reintegrado la totalidad del monto correspondiente a los fraudes que estos alegan haber sufrido, más las compensaciones adicionales por el costo del tiempo, la indisponibilidad financiera y el costo del reclamo. Se cumplen con los estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores afectados de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los Grupos establecidos en el numeral II precedente del acuerdo. Las restituciones y compensaciones acordadas están basadas en elementos objetivos para su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo. La propuesta del proveedor fue objeto de consulta, en el marco del artículo 54 N de la Ley N° 19.496, cuyas observaciones fueron recepcionadas y procesadas por SERNAC. Las observaciones recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

IV. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo a) De los correos electrónicos o cartas. El texto de los correos electrónicos que el proveedor despache a los consumidores para informar sobre las compensaciones, deberán ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC y no podrán contener información distinta a aquella, que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación. b) Comunicación y Forma de Pago. Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, el proveedor enviará una carta al domicilio de los consumidores o correo electrónico a la dirección electrónica registrada de los consumidores en sus bases de datos, explicando, la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha carta, previo al despacho, será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC.

V. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo: Deberá realizarse una auditoría externa por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el proveedor. Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejan que, el proveedor ha dado cumplimiento a las compensaciones y restituciones a los Grupos definidos en el numeral II del acuerdo. La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el acuerdo. La auditoría deberá certificar la implementación del despacho de las comunicaciones comprometidas en el presente acuerdo para los consumidores, los plazos asociados. Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N°19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 729 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.



03683454418