



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 344

SANTIAGO, 13 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, 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, 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 del 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,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 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 efectuados por unidades especializadas de este Servicio, existen antecedentes que darían cuenta de incumplimientos a los deberes y obligaciones por parte de vuestra representada, debido a la realización de operaciones y pagos desconocidos por los consumidores, mediante la utilización de tarjetas de créditos, las que fueron realizadas en el contexto del comercio electrónico denominado "AIRBNB", especialmente en eventos ocurridos durante el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

año 2019, sin perjuicio de eventos previos, donde se habrían producido fraudes, consistentes en pagos perpetrados por terceros ajenos al titular de las tarjetas de créditos sin la debida autorización de los titulares, infringiendo el proveedor lo dispuesto en el artículo 3° inciso primero letra d) y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, así como lo dispuesto en el Capítulo 1-7 "Transferencia electrónica de información y de fondos" de la Recopilación Actualizada de Normas Bancos de la CMF, particularmente numeral 2, letras C), D) y H). Es decir, se habría incumplido el deber de seguridad en el consumo, por cuanto los mecanismos y sistemas empleados para la prevención y detección de fraudes, serían insuficientes, conducta que genera un grave menoscabo a los derechos de los consumidores. En efecto, la seguridad en el consumo se traduce en que, al contratar y/o utilizar el producto o servicio, no se causen daños o perjuicios al consumidor, lo que no habría ocurrido en esta ocasión, ya que a través de las presuntas operaciones fraudulentas se sustrajeron dineros que los consumidores tenían a su disposición en virtud de los productos y/o servicios contratados, siendo deber del proveedor evitar la realización de dichas operaciones fraudulentas.

Así, las instituciones que ofrecen al público la prestación de servicios y/o productos financieros como lo son: tarjetas de crédito, débito u otros, en su carácter de proveedores, deben asegurar la debida protección a los usuarios de sus servicios, cumpliendo con el deber de profesionalidad esperado en la prestación de los servicios ofrecidos al consumidor.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, el proveedor requiere de una debida diligencia al prestar sus servicios, de lo contrario, será responsable de las deficiencias en que incurran.

Complementando a todo lo señalado, cabe hacer presente que el Anexo N° 3 del Capítulo 1-13 de la RAN Bancaria de la CMF, incorporó elementos generales para una adecuada gestión en materia de ciberseguridad, en particular, establece la exigencia de contar con un marco de acción establecido por el Directorio, el cual debe contener la estrategia de administración específica de este riesgo, el nivel de tolerancia admitido, roles y responsabilidades de los participantes, los procesos y metodologías a utilizar, el volumen y complejidad de sus actividades de negocio y los estándares internacionales existentes.

Además, el Capítulo 8-41 de la RAN Bancarias de la CMF establece las medidas de resguardo que deben tener las tarjetas de pago bancarias y las medidas de resguardo que deben considerar para su operación, lo que se traduce en la imposición de una obligación de cuidado, respecto de las instituciones emisoras de tarjetas, la cual es precisamente asegurar a los consumidores un estándar de seguridad en consideración a los servicios prestados. Asimismo, indica de forma expresa la necesidad de la existencia de tecnología que proteja la información y las barreras de acceso a estos servicios contratados. Respecto de los sistemas de autorización y registros de transacciones, los bancos operadores y marcas de tarjetas deben contar con una tecnología de seguridad que permita



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

proteger apropiadamente la información contenida en las tarjetas de pago, implementar mecanismos robustos de autenticación y prevención de fraudes, entre otros elementos.

A mayor abundamiento el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas Bancarias de la Comisión para el Mercado Financiero, precisa cuál es la tecnología mínima con la que debe contar el proveedor.

Como se advierte de la descripción de los hechos, el proveedor habría vulnerado el **Artículo 3° inciso primero letra d) de la Ley 19.496 el cual señala** *"Son derechos y deberes básicos del consumidor: (...) d) La seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles"* como el **Artículo 23 de igual cuerpo legal** *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"*.

Lo anterior en concordancia con las normas establecidas en distintos cuerpos legales referidas a la seguridad de los datos e información, siendo algunas de éstas el artículo 11, N°10 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias que establece: *"Especificaciones Mínimas de los Contratos. Los contratos de Tarjeta de Crédito deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente: [...] 10) Las medidas de seguridad relacionadas con el uso de la tarjeta y los procedimientos para hacer efectivas las responsabilidades del Emisor, Operador y/o de un tercero en caso de robo, hurto, pérdida, adulteración o falsificación del soporte físico de la Tarjeta de Crédito, en caso que corresponda, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 20.009. [...]"*, el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF Numeral 2°, letras C), D) y H) sobre "Transferencia electrónica de información y de fondos" que establece: *"Requisitos que deben cumplir los sistemas utilizados. Para habilitar un sistema de transferencia electrónica de información o de fondos, los bancos deberán considerar el cumplimiento de los siguientes requisitos básicos: [...]"*

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 la falta de seguridad en el consumo, lo que acarreó indisponibilidad de los productos contratados y dinero a los consumidores.

9°. Que, según lo señalado precedentemente el SERNAC ha considerado como vía idónea para



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, en los términos contemplados en el Párrafo 4º del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

10º. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener tanto el cese de la conducta, como las compensaciones correspondientes ocasionadas por la falta o deficiente seguridad antes descrita, considerando de esta manera una solución integral y adecuada que compense los perjuicios padecidos. 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:

1º. DÉSE INICIO, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor **BANCO ESTADO DE CHILE**, Rol único tributario N° 97.030.000-7, representada legalmente por don **Juan Cooper Álvarez**, con domicilio en **Avenida Libertador Bernardo O`Higgins N° 1111, piso 4, 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.

2º. TÉNGASE PRESENTE, que de acuerdo al artículo 54 H inciso 5º, 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.

3º. TÉNGASE PRESENTE, que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

4º. 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA, que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

6°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución, al proveedor **BANCO ESTADO DE CHILE** por correo electrónico, conforme lo previsto en el artículo 54 R de la Ley N°19.496, considerando a esta fecha un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la legislación.

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 19.496, la que se concederá toda vez que se cumplan los presupuestos establecidos en dicha normativa.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

Fabiola

Denisse

Schencke Aedo

Firmado digitalmente
por Fabiola Denisse
Schencke Aedo
Fecha: 2020.04.13
16:28:56 -04'00'

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

FSA/LSC

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC – Oficina de Partes