

EXTRACTO
Artículo 54Q de la Ley N°19.946

**Resolución que aprueba acuerdo en Procedimiento Voluntario
Colectivo**

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-278-2020, tramitado ante 25° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 29 de abril de 2021, notificada legalmente el día 18 de febrero de 2021, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N°19.496 se aprobó el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor e Itaú Corpbanca S.A., contenido en resolución exenta N°730, de 21 de octubre de 2020, produciendo así, efectos Erga Omnes. Los términos de la aprobación judicial del acuerdo son los siguientes:

Mediante presentación de fecha 10 de noviembre de 2020, compareció Jean Pierre Couchot Bañados, Alfredo Calvo Carvajal y Blas Eugenio González Fehrmann, todos abogados, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente el "SERNAC" o el "Servicio", domiciliado en calle Agustinas N° 853, piso 12 de la comuna de Santiago, solicitando, de conformidad a lo establecido en los artículos 54Q y 59 de la Ley N° 19.496, la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 730, de fecha 21 de octubre de 2020, con la finalidad de que la misma produjera efectos erga omnes.

La petición se fundó en que de conformidad con la Ley N°21.081, modificatoria de la original Ley N°19.496, de 14 de marzo del 2019, se incorporó el "*Procedimiento Voluntario para la Protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*" que "tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores." Expone que el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con Itaú Corpbanca S.A., en adelante "Itaú", con motivo de incumplimientos por parte de la empresa, que afectaron a una serie de consumidores por la realización de operaciones y pagos desconocidos, mediante la utilización de tarjetas de créditos, las que fueron realizadas en el comercio electrónico, particularmente, en la aplicación "AirBandB", ocurridos a partir del mes de febrero del año 2018 y que se extendieron hasta diciembre del año 2019. Es en este contexto, que el SERNAC e Itaú arribaron al acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°730, de fecha 21 de octubre de 2020, en el que se verifica el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54P de la Ley N°19.496, esto es: **1.-En cuanto al cese de la**



conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores: señalaron que para acreditar el cese de la conducta, considerando la época de ocurrencia de los hechos que motivaron la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, Itaú compromete la entrega de un certificado emitido por su área de Fraudes, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por el banco y la oportunidad de las mismas, como reacción y prevención de los fraudes objeto del presente procedimiento. 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; **2.-En cuanto al cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** el acuerdo señala, en términos generales, que beneficia a los siguientes grupos de consumidores, en los siguientes términos: 1.-El "Grupo Global": está compuesto por 1641 consumidores, que fueron restituidos por la totalidad de los montos defraudados con ocasión de los hechos que motivaron el Procedimiento Voluntario Colectivo. Este grupo será compensado con un monto que asciende a \$945.790.552.- (novecientos cuarenta y cinco millones setecientos noventa mil quinientos cincuenta y dos pesos). Adicionalmente, por concepto de comisiones, Itaú se compromete a restituir la suma total y única de \$14.570.477.- (catorce millones quinientos setenta mil cuatrocientos setenta y siete pesos). 2.- El "Subgrupo 1": está compuesto por 1567 consumidores, que serán compensados por lo que en este caso se denomina "indisponibilidad financiera" y que se identifica con incidencias en el uso del cupo de los productos de cada consumidor de este subgrupo. Este grupo será compensado con un monto que asciende a la suma total y única de \$1.781.724.- (un millón setecientos ochenta y un mil setecientos veinticuatro pesos). 3.-El "Subgrupo 2": está compuesto por 1692 consumidores, 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. Este grupo será compensado con un monto que asciende a la suma total y única de \$9.752.404.- (nueve millones setecientos cincuenta y dos mil cuatrocientos cuatro pesos). 4.- El "Subgrupo 3": está compuesto por 12 consumidores que serán compensados por el concepto denominado "costo de reclamo", correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el Servicio Nacional del Consumidor, equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54L para los efectos del artículo 54N de la Ley N°19.496. Se dejó constancia que los pagos restitutorios mencionados en lo precedente, serán enterados con reajustes e intereses como se indica;**3.-En cuanto a que la solución sea proporcional al daño causado, que alcance**



a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos: las partes señalaron que el monto restituido y a compensar al universo de consumidores afectados, definidos en el acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que restituye las sumas en que se vieron afectados los consumidores por la realización de operaciones y pagos desconocidos, mediante la utilización de tarjetas de créditos, las que fueron realizadas en el contexto del comercio electrónico denominado "AirBanB", más los costos y gastos en que incurrieron a consecuencia de estos hechos. Expresaron que, adicionalmente, 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 y subgrupos. Estimaron que, en consecuencia, 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; **4.-En cuanto a 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:** Itaú hará efectivos los términos del Acuerdo en los siguientes términos: a) De los correos electrónicos o cartas: El texto de los correos electrónicos que Itaú despache a los consumidores para informar sobre los términos del acuerdo, deberá ser validado 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 acuerdo, Itaú enviará una carta informativa vía correo privado con seguimiento a los domicilios de los consumidores y/o por correo electrónico dirigido a la dirección email registrada 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 validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC; **5.-En cuanto a los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costas del proveedor.** Itaú se compromete a acreditar el cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo mediante una auditoría externa, la que deberá realizarse por una empresa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por los proveedores. La auditoría reflejará los hitos principales que den cuenta que Itaú dio cumplimiento al pago de las compensaciones y restituciones a los grupos y subgrupos. La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el acuerdo de marras. Adicionalmente, la auditoría deberá certificar la implementación del despacho de las comunicaciones comprometidas en el acuerdo para los consumidores, su



recepción en los casos que proceda, las medidas adicionales que hubiesen sido implementadas con ocasión de la no recepción de las mismas y, los plazos asociados. A su turno, la auditoría deberá además dar cuenta de la destrucción de la base de datos, en los términos indicados en el acuerdo.

Que, del análisis de la Resolución Exenta N°730, de fecha 21 de octubre de 2020, emitida por el SERNAC, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre el SERNAC e Itaú, en relación con las disposiciones contenidas en los artículos 54P y 54Q de la Ley N°19.496, el Tribunal advierte que el referido acuerdo, contenido en la resolución mencionada, cumple con las exigencias prescritas en el artículo 54P de la mencionada normativa legal, por lo cual, conforme a lo previsto en el artículo 54Q de la misma Ley –cuyo inciso segundo dispone que el Tribunal deberá resolver de plano la solicitud-, corresponderá acceder a lo pedido, en los términos que se indican en lo resolutivo: a) Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERNAC e Itaú, contenido en la Resolución Exenta N°730, de fecha 21 de octubre de 2020, emitida por el SERNAC, el cual cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54P de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, produce efecto *erga omnes*; b) Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso 4 del artículo 54Q de la Ley en referencia.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.

A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>