



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**TRIBUNAL** : Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago  
**SECRETARÍA** : Civil  
**ROL** : 2226-2019  
**PROCEDIMIENTO** : Ordinario Especial Ley N° 19.496  
**CARATULADO** : "Servicio Nacional del Consumidor con MaticKard S.A."

---

### SOLICITAN APROBACIÓN DE AVENIMIENTO

#### ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

**Alfredo Calvo Carvajal**, abogado, por la demandante, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante "SERNAC" o el "Servicio"), y don **Victor Wipe Tala**, factor de comercio, y don **Nicolás Vergara Correa**, abogado, ambos por la demandada, **MATICKARD S.A.** (en adelante "MaticKard", la "Compañía" o el "Proveedor"), en autos sobre Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo de los Consumidores, caratulados "**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON MATICKARD S.A.**", **NÚMERO DE INGRESO ROL 2226-2019**, a US. Iltma. respetuosamente decimos:

Que, en atención al estado procesal de la presente causa y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 y siguientes, y 53 B de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC"), con el fin de poner término al presente litigio y de precaver un conflicto eventual por los mismos hechos que los que han dado lugar a este proceso y, lo que las partes han expuesto en sus escritos de demanda y contestación, el SERNAC y MaticKard alcanzaron el siguiente avenimiento (en adelante el "Acuerdo" o "Avenimiento") y respecto del cual solicitamos vuestra aprobación.

#### **I. ANTECEDENTES**

##### **1. SOBRE EL JUICIO COLECTIVO SEGUIDO EN CONTRA DE MATICKARD**

Con fecha 10 de noviembre de 2014, el SERNAC presentó una demanda en defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores en contra de MaticKard S.A. (en adelante "las Partes" o "los litigantes"), como consecuencia de la incorporación de cláusulas abusivas en el "Contrato de Apertura de Línea de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta de Crédito Salcobrand y/o de Contrato de Crédito Universal Asociado a Tarjeta de Crédito Salcobrand" (en adelante el "Contrato"), las que entre otras cosas, facilitaron la realización de cobros improcedentes a los consumidores y clientes de la tarjeta de crédito no bancaria que MaticKard ofrece (en adelante la "Tarjeta de Crédito").

En vista de lo anterior, el Servicio solicitó, entre otras cosas, la declaración de la responsabilidad infraccional de la demandada y la abusividad



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

y consecuente nulidad, total o parcial, de las cláusulas primera, segunda, sexta, séptima, novena, decimoprimera y decimotercera, y se ordene la cesación de estos actos y la devolución de todos los montos correspondientes en aplicación de las mismas de conformidad al reajuste establecido en el artículo 27 de la LPDC, con los intereses legales que correspondan.

Con fecha 26 de septiembre de 2018, el 10° Juzgado Civil de Santiago, bajo el Rol C-25010-2014, dictó sentencia definitiva de primera instancia (en adelante la "Sentencia Original"), en la cual se declaró, entre otras materias, lo siguiente:

I.- Se acoge parcialmente la demanda de fojas 13, en cuanto se declara que las cláusulas segunda, tercera, sexta y séptima del Contrato son abusivas y consecuentemente nulas y sin ningún valor y, por tanto, no forman parte del contrato en la que se encuentra inserta. Que la demandada debe abstenerse de ejecutar actos con ocasión de las cláusulas cuya nulidad en esta sentencia se declara.

II.- Se condena a la demandada al pago de tres multas de 30 Unidades Tributarias Mensuales cada una, por infracción a lo dispuesto en los artículos 16 letras b) y g) y 37 de la Ley N° 19.496, esto es, un total de 90 Unidades Tributarias Mensuales en su equivalente en pesos al día de su pago efectivo.

III.- Que se hace lugar al pago de indemnizaciones a los consumidores perjudicados por los hechos establecidos en estos autos, a razón de una indemnización de \$27.000 por cada consumidor afectado, ya referidos en el motivo cuadragésimo primero de esta sentencia, suma que deberá ser pagada con reajustes e intereses a contar de la fecha de notificación del presente fallo, sin perjuicio de hacerse extensivo a los demás consumidores afectados en conformidad a lo dispuesto por el artículo 54 de la misma Ley.

IV.- Que se ordena efectuar a costa del demandado MaticKard S.A. la publicación de un extracto de esta sentencia, en dos oportunidades, en conformidad al artículo 54 A), en el diario El Mercurio, con un intervalo no inferior a tres días ni superior a cinco días entre ellas.

Dicha sentencia fue notificada a todos los litigantes con fecha 21 de enero de 2019, la que, dentro de plazo y en forma, es recurrida por ambas Partes el 1 de febrero de 2019, cuyos recursos ingresaron ante esta Iltma. Corte con el Rol N° 2.226-2019.

Seguidamente, el 22 de octubre de 2019, este Tribunal, por resultar indispensable para una acertada resolución, ordenó que vuelvan los autos a primera instancia, *"a fin de que el juez a quo emita pronunciamiento sobre todas las peticiones formuladas por el demandante"*. En cumplimiento de lo ordenado, el 17 de diciembre de 2019, el tribunal *ad quo* procede a dictar



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

resolución que aclara, rectifica o complementa la sentencia definitiva (en adelante "Sentencia Complementada") que, en lo importante, establece lo siguiente:

I.- Se acoge parcialmente la demanda de fojas 13, en cuanto se declara que las cláusulas segundas, sexta, séptima y décimo primera del Contrato son abusivas y consecuentemente nulas y sin ningún valor y, por tanto, no forman parte del contrato en el cual se encuentran insertas, todo ello conforme a lo razonado en los considerandos trigésimo primero, trigésimo segundo, trigésimo quinto y trigésimo sexto. Se establece, además, que la demandada debe abstenerse de ejecutar actos con ocasión de las cláusulas cuya nulidad en esta sentencia se declara.

II.- Que se rechaza la demanda en cuanto a la solicitud de declaración de abusividad y nulidad solicitada respecto de las cláusulas primera, novena y décimo tercera, conforme a lo razonado en los considerandos trigésimo tercero, trigésimo cuarto, trigésimo séptimo y trigésimo octavo.

III.- Que se acoge la solicitud de devolución de todos los montos cobrados, a título de ajuste por medio de la aplicación del mecanismo contemplado en la cláusula segunda del referido contrato, que permite al proveedor modificar el precio de las comisiones de acuerdo a la variación del Índice de Reajustabilidad.

IV.- Que se acoge la solicitud de devolución de todos los montos por concepto de comisión de administración, cobrados en el caso de encontrarse la tarjeta de crédito bloqueada o suspendida y, de ser procedente, de todas las sumas pagadas en exceso, por sobre la tasa máxima convencional.

V.- Que se acoge la solicitud de devolución de todos los montos cobrados en exceso correspondientes a modificaciones contractuales que hayan tenido como título la aplicación de los mecanismos contemplados en las cláusulas sexta y séptima del referido contrato.

VI.- Que se acoge la solicitud de devolución de todos los montos cobrados en exceso y correspondientes a la aplicación contraria a la LPDC de la fórmula para el cálculo de los gastos de cobranza que hayan tenido como título la aplicación de los mecanismos contemplados en la cláusula décimo primera del referido contrato.

VII.- Que se rechaza la solicitud de devolución de los montos correspondientes al diferencial resultante de la variación negativa, que hubiese experimentado el Índice de Precios al Consumidor.

VIII.- Se condena a la demandada al pago de tres multas de 30 Unidades Tributarias Mensuales cada una, por infracción a lo dispuesto



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

en los artículos 16 letras b) y g) y 37 de la Ley N° 19.496, esto es, un total de 90 Unidades Tributarias Mensuales en su equivalente en pesos al día de su pago efectivo.

IX.- Que se determina como grupo o subgrupo de consumidores afectados que tienen derecho a ser restituidos e indemnizados, a aquellos clientes que se encuentran actualmente, o se encontraron, sujetos al Contrato extendido por MaticKard S.A., singularizado en el considerando vigésimo cuarto.

X.- Que se hace lugar al pago de indemnizaciones a los consumidores perjudicados por los hechos establecidos en estos autos, a razón de una indemnización de \$27.000 por cada consumidor afectado, ya referidos en el motivo cuadragésimo primero de esta sentencia, suma que deberá ser pagada con reajustes e intereses a contar de la fecha de notificación del presente fallo, sin perjuicio de hacerse extensivo a los demás consumidores afectados en conformidad a lo dispuesto por el artículo 54 de la misma Ley.

XI.- Que se ordena efectuar a costa del demandado MaticKard S.A. la publicación de un extracto de esta sentencia, en dos oportunidades, en conformidad al artículo 54 A), en el diario El Mercurio, con un intervalo no inferior a tres días ni superior a cinco días entre ellas.

Finalmente, con fecha 20 de enero de 2020, se dicta nueva resolución de mero trámite, la cual agrega lo siguiente: "*[f]orme la presente sentencia complementaria parte integrante de la sentencia dictada con fecha 26 de septiembre de 2019, escrita a fojas 677 y siguientes. Notifíquese conjuntamente*".

En vista de lo anterior, una vez notificada válidamente por el receptor de turno la sentencia y sus resoluciones complementarias<sup>1</sup>, MaticKard, con fecha 20 de junio de 2020, deduce recurso de casación y apelación, los que se tienen por interpuestos el 10 de junio del mismo año. De igual forma, el 2 de julio de dicho año, el SERNAC complementa y modifica en algunos puntos, los libelos recursivos deducidos con anterioridad, los que se tienen por complementados con fecha 13 de julio de 2020.

Por otro lado, mediante presentaciones de 8 y 9 de julio de 2020, los abogados Carlos Figueroa Guzmán y Benjamín Pupkin Rutman, renuncian a la representación de la demandada, asumiendo en su reemplazo el patrocinio y poder en la causa los abogados Álvaro Ortúzar Santa María, Nicolás Vergara Correa, Juan Sebastián Valdés Rojas y Diego Navarrete Sordo, según consta en resolución de fecha 10 de julio de 2020 de estos autos.

---

<sup>1</sup> MaticKard S.A. fue notificado con fecha 09 de junio de 2020, y el SERNAC con fecha 19 de junio de 2020.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En vista de todo lo expuesto, se propició entre las Partes un ambiente de negociación, en búsqueda de resolver la controversia de forma eficiente y expedita, evitando dilaciones innecesarias y siempre en resguardo de los derechos e intereses de los consumidores que, por mandato legal, representa y protege el Servicio Nacional del Consumidor.

A raíz de lo anterior, MaticKard presentó ante el Servicio una propuesta de Acuerdo restitutorio que fue objeto de varios ajustes y revisiones por las Partes, y que implicó la solicitud conjunta de reiteradas suspensiones del procedimiento y de la vista de la causa en segunda instancia, hasta el momento de su configuración final.

### **2. PANDEMIA MUNDIAL A RAÍZ DEL COVID-19, ESTADO DE EXCEPCIÓN CONSTITUCIONAL EN EL PAÍS Y CUARENTENAS TOTALES OBLIGATORIAS DENTRO DEL TERRITORIO CHILENO**

Con fecha 11 de marzo de 2020, tan solo unos meses antes de que las Partes iniciaran conversaciones, la Organización Mundial de la Salud concluyó que el virus SARS-Cov2, que provoca el COVID-19, se puede considerar como una pandemia.

Como consecuencia de lo anterior, el Estado de Chile decidió adoptar medidas excepcionales para asegurar a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, así como al derecho a la protección de la salud, de conformidad a los numerales 1º y 9º del artículo 19 de la Constitución Política de la República. De esta forma, mediante Decreto Supremo Nº 104, de fecha 18 de marzo de 2020, el Presidente de la República, decretó estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, en el territorio chileno, por un plazo de 90 días desde la publicación del decreto en el Diario Oficial, en vista a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley Nº 18.415.

Dicho estado de excepción constitucional ha sido extendido en cinco oportunidades, siendo dictado el último decreto con fecha 25 de junio de 2021, en virtud del cual se prorroga su vigencia hasta el día 30 de septiembre de este año.

En el contexto antes descrito, y luego de varias conversaciones, reuniones, correos electrónicos intercambiados entre los litigantes y análisis y revisiones en las instancias internas y áreas especializadas del Servicio, el SERNAC y MaticKard han arribado a un Avenimiento, siendo sus términos aquellos que se describen a continuación.

## **II. TÉRMINOS DEL AVENIMIENTO**

### **1. NATURALEZA JURÍDICA Y EFECTOS DEL AVENIMIENTO**



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El presente Avenimiento, alcanzado de conformidad con el artículo 53 B y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 11º, ambos de la LPDC, tiene el carácter de equivalente jurisdiccional, esto es, de sentencia definitiva, especialmente para efectos del artículo 54 de la Ley Nº 19.496 y, una vez ejecutoriado, producirá sus efectos legales y procesales sólo respecto de las partes que lo suscriben y de los consumidores a que se refiere el mismo. En mérito de lo expuesto resulta también aplicable, lo indicado en el artículo 54 A sobre el contenido de los avisos, en aquella parte que sea pertinente, y los artículos 54 B, 54 C y 54 D en lo que refiere a la reserva de los derechos de los consumidores, todos de la LPDC.

### **2. RENUNCIA A LOS RECURSOS PROCESALES**

Las Partes que suscriben el presente Acuerdo, por este acto, en virtud de los artículos 12 del Código Civil y 7 del Código de Procedimiento Civil, y sujeto a la aprobación íntegra del presente Avenimiento, incluyendo los montos previstos en él por concepto de restituciones y multa, renuncian expresamente a todos los recursos procesales y a los plazos legales asociados en contra de la resolución que apruebe el presente avenimiento, salvo las solicitudes para aclarar los puntos oscuros o dudosos, salvar las omisiones y rectificar los errores de copia, de referencia o de cálculos numéricos que aparezcan de manifiesto en la misma sentencia.

### **3. DESISTIMIENTO A LOS RECURSOS PROCESALES VIGENTES**

Una vez aprobado el presente Avenimiento y a más tardar antes del inicio de su implementación, las Partes procederán a desistirse de los siguientes recursos procesales deducidos en estos autos:

i) Recurso de casación y apelación deducido el 1 de febrero de 2019 por MaticKard S.A. en contra de la sentencia definitiva, en tramitación ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, bajo el número de ingreso 2226-2019 (Civil).

ii) Recurso de casación y apelación deducido el 1 de febrero de 2019 por SERNAC en contra de la sentencia definitiva, posteriormente complementado y modificado mediante presentación de fecha 2 de julio de 2020, en tramitación ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, bajo el número de ingreso 2226-2019 (Civil).

iii) Recurso de casación y apelación deducido el 20 de junio de 2020 por MaticKard S.A. en contra de la sentencia definitiva complementada por resoluciones de fecha 17 de diciembre de 2019 y 20 de enero de 2020, en tramitación ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, bajo el número de ingreso 2226-2019 (Civil).

### **4. DECLARACIÓN DE NO RESPONSABILIDAD**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Sin perjuicio de lo establecido en la sentencia definitiva dictada el 26 de septiembre de 2018, sus complementaciones de fecha 17 de diciembre de 2019 y 20 de enero de 2020, y el desistimiento a los recursos procesales deducidos en su contra, MaticKard declara que ha arribado al presente Avenimiento sin reconocimiento de responsabilidad por los hechos materia de estos autos.

### **5. CLÁUSULA DE RESERVA SOBRE REGULACIONES LEGALES ACTUALES O FUTURAS**

Las Partes manifiestan su conformidad en el sentido de que todo aquello regulado en el presente Avenimiento y, especialmente, respecto de lo que diga relación con el bloqueo de la Tarjeta de Crédito y de los cobros realizados por el Proveedor en esas circunstancias, es sin perjuicio de lo que ha sido regulado o que a futuro pueda ser establecido por normativas o proyectos de Ley que se encuentren actualmente en tramitación sobre la materia, tales como la Ley de Responsabilidad por Fraude (Ley N° 21.234) o la Ley Pro Consumidor (Boletín N° 12.409-03).

### **6. ANTECEDENTES GENERALES SOBRE LAS RESTITUCIONES OBJETO DEL PRESENTE ACUERDO**

#### **6.1. PROPUESTA GENERAL**

MaticKard se compromete a restituir, a todos los consumidores con la Tarjetas de Crédito bloqueadas por mora para realizar compras, todo lo recaudado por la Compañía por concepto de cobro de comisión de mantención durante la mora, cuyos valores comprometidos son detallados con precisión en el acápite 7 del presente Avenimiento, titulado "*Montos brutos de la propuesta (excluidos los beneficios voluntarios)*".

La restitución será realizada en base a los valores que correspondan ser restituidos para cada consumidor afectado, reajustados de conformidad a la Unidad de Fomento (UF), más los intereses correspondientes, calculados en base a la Tasa Anual de Captación Promedio detallada más adelante<sup>2</sup>.

Además, la compañía se compromete a que respecto de todos los consumidores con la Tarjeta de Crédito bloqueada por mora para compras y que se les cobró comisión de mantención durante la mora, pese a no haberse pagado o desembolsado algún monto por comisión y los rubros asociados, se les excluye dicho valor de las acciones de cobro que la compañía tenga o

---

<sup>2</sup> Disponible en:

[https://si3.bcentral.cl/Siete/ES/Siete/Cuadro/CAP\\_TASA\\_INTERES/MN\\_TASA\\_INTERES\\_09/SF\\_35/T532?cbFechaInicio=2010&cbFechaTermino=2021&cbFrecuencia=ANNUAL&cbCalculo=NONE&cbFechaBase=](https://si3.bcentral.cl/Siete/ES/Siete/Cuadro/CAP_TASA_INTERES/MN_TASA_INTERES_09/SF_35/T532?cbFechaInicio=2010&cbFechaTermino=2021&cbFrecuencia=ANNUAL&cbCalculo=NONE&cbFechaBase=)



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

pretenda ejercer en su contra.

### **6.2. PERÍODO A COMPENSAR**

MaticKard se compromete a compensar un periodo total de 81 meses, comprendido entre los meses de octubre de 2012 a junio de 2019, ambos inclusive.

### **6.3. TASA DE REAJUSTE E INTERESES APLICADOS**

Los valores a ser compensados a cada consumidor beneficiado por el presente Avenimiento serán reajustados de conformidad a la Unidad de Fomento aplicable al día 01 de abril de 2021<sup>3</sup> y según lo indicado por la tabla del Servicio de Impuestos Internos de aquella fecha.

Igualmente, el valor a compensar a cada consumidor será restituido con los intereses que correspondan en aplicación de la Tasa Anual de Captación Promedio del sistema financiero, de acuerdo a lo que se registra como serie histórica en la página web del Banco Central<sup>4</sup>.

### **6.4. UNIVERSO DE CLIENTES BENEFICIADOS**

#### **A. CUESTIONES GENERALES SOBRE LA DETERMINACIÓN DE LOS GRUPOS Y SUBGRUPOS**

El presente Avenimiento tiene en consideración los principios generales de universalidad, proporcionalidad y vulnerabilidad de los consumidores.

Las Partes dejan constancia que la información relativa a la identificación de los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, ha sido proporcionada por la Compañía al SERNAC, en base a los registros históricos disponibles a esta fecha. De conformidad con aquello, el SERNAC ha revisado y validado la configuración del universo de consumidores beneficiados, lo que finalmente ha sido aceptado por ambas Partes.

Se hace presente que el manejo de los datos e información relativa a los consumidores en miras a la ejecución del presente Avenimiento, estará sujeta al deber legal de confidencialidad y de eliminación que recae sobre el SERNAC como respecto de otros órganos del Estado o privados que participen del proceso, una vez cumplida la finalidad que la justifica, y en el sentido de lo prescrito en la Ley N° 19.628.

<sup>3</sup> Disponible en: [https://www.sii.cl/valores\\_y\\_fechas/uf/uf2021.htm](https://www.sii.cl/valores_y_fechas/uf/uf2021.htm)

<sup>4</sup> Disponible en:

[https://si3.bcentral.cl/Siete/ES/Siete/Cuadro/CAP\\_TASA\\_INTERES/MN\\_TASA\\_INTERES\\_09/TSF\\_35/T532?cbFechaInicio=2010&cbFechaTermino=2021&cbFrecuencia=ANNUAL&cbCalculo=NONE&cbFechaBase=.](https://si3.bcentral.cl/Siete/ES/Siete/Cuadro/CAP_TASA_INTERES/MN_TASA_INTERES_09/TSF_35/T532?cbFechaInicio=2010&cbFechaTermino=2021&cbFrecuencia=ANNUAL&cbCalculo=NONE&cbFechaBase=)





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Sobre el principio de universalidad, el presente Acuerdo tiene por objeto beneficiar a todos aquellos consumidores que hayan sido afectados por los hechos materia de la demanda durante el período ya descrito, independiente del monto que hayan desembolsado o si incluso no lo hicieron.

En cuanto al principio de proporcionalidad, el mecanismo de implementación tendrá como objetivo restituir a los consumidores considerando la afectación que habrían sufrido como consecuencia de los hechos materia de la demanda interpuesta en estos autos, que en este caso corresponden principalmente al cobro de comisiones de mantención durante la mora mientras la tarjeta de crédito no bancaria ofrecida por el Proveedor se encontraba bloqueada por mora.

Por su parte, en virtud del principio de vulnerabilidad, en base a la información disponible, se pretende favorecer a los consumidores que se encuentran en una posición más desfavorable, otorgándoles beneficios adicionales como la eliminación del Boletín Comercial bajo ciertas condiciones y la distribución de parte del remanente que se produzca abonándose proporcionalmente entre clientes que mantengan deuda.

### **B. GRUPOS Y SUBGRUPOS DE CONSUMIDORES**

Como cuestión preliminar, se destaca que, en la determinación del universo de consumidores beneficiados, se tomó en consideración a aquellos quienes entre octubre del año 2012 y junio del año 2019 fueron clientes del Proveedor de la Tarjeta de Crédito y se les cobraron gastos o comisiones de mantención durante la mora mientras la tarjeta de crédito se encontraba bloqueada o suspendida por mora para realizar compras.

La determinación de este periodo dice relación con los hechos denunciados en la demanda, otros acuerdos alcanzados por el SERNAC por hechos similares, y por la voluntad e intención de las partes de restituir incluso a un universo mayor al cual se pretendía en el juicio en actual discusión.

Dicho lo anterior, en términos generales, el universo de clientes beneficiados está conformado por los siguientes grupos:

i) Grupo de Restitución: Dentro de este grupo, se considera a todos los clientes bloqueados para realizar compras por efecto de morosidad, que pagaron comisión de mantención durante la mora entre octubre de 2012 y junio de 2019 (81 meses en total), sin limitación en el monto pagado. Este grupo está conformado por un universo de 237.328 consumidores.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

ii) Grupo de Exención: Dentro de este grupo, se considera a todos los clientes bloqueados para realizar compras por efecto de morosidad, y a quienes se les cobró comisión de mantención durante la mora y que no hubiesen pagado o desembolsado algún monto por dicho concepto y los rubros asociados, entre octubre de 2012 y junio de 2019 (81 meses en total), sin limitación en el monto cobrado. Este grupo está conformado por un universo de 170.531 consumidores.

Otra clasificación secundaria, y que alude a los subgrupos de consumidores beneficiados por el Avenimiento, refiere a los siguientes:

i) Clientes con Contrato Vigente: Se entenderá, en este caso, que forma parte de este grupo, todo aquel consumidor que a la fecha de implementación del presente Acuerdo posea un contrato vigente con la demandada.

ii) Clientes sin Contrato Vigente o cuenta cerrada: Formarán parte de este grupo todos los consumidores que, a la fecha de la ejecución del presente Acuerdo, no posean un contrato vigente con el Proveedor y, por tanto, su cuenta se encuentre "cerrada".

iii) Clientes sin Datos: Formarán parte de este grupo, todos los clientes que no posean Cuenta RUT del Banco Estado y, en consecuencia, no informen los datos bancarios que se solicitan de conformidad al mecanismo que se implemente para cada subgrupo en el numeral 6.5 letra B siguiente.

iv) Clientes con restituciones inferiores a \$2.500.- (dos mil quinientos pesos): Formarán parte de este grupo, los consumidores que, siendo Clientes con Contrato Vigente, Clientes sin Contrato Vigente o cuenta cerrada y/o Clientes sin Datos, le correspondan montos de restitución inferiores a \$2.500.- (dos mil quinientos pesos).

### **C. MECANISMO O PROCEDIMIENTO PARA CONOCER LA CALIDAD DE BENEFICIARIO E INFORMAR DATOS BANCARIOS CUANDO CORRESPONDA**

MaticKard deberá establecer un mecanismo o procedimiento que cumpla con los siguientes principios:

- Debe ser útil para que los consumidores, de forma expedita, clara y directa, conozcan si son o no beneficiarios del acuerdo.
- Que, en relación a aquellos consumidores que no tienen cuenta RUT del Banco Estado y cuyos datos bancarios no son conocidos por la Compañía, éstos sepan de la necesidad de informar dichos datos dentro de un determinado plazo (90 días) para obtener el pago por parte de la empresa. Esto también se debe aplicar para los consumidores con cuenta cerrada y para



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

aquellos consumidores que sean beneficiarios de un monto menor a los \$2.500, para el caso que requieran o soliciten la restitución.

- Este mecanismo, precisamente, debe permitir al consumidor disponibilizar sus datos bancarios.
- Este mecanismo o plataforma debe considerar el caso de aquellos consumidores que no aparezcan como beneficiarios, pero sí consideren haber sido afectados por los hechos objeto de estos autos, los que podrán solicitar a la Compañía que analice su caso a través del mismo mecanismo, cuyo resultado deberá ser informado al SERNAC a través de la auditoría respectiva.

En concreto, MaticKard se compromete a efectuar acciones positivas de contacto vía correo electrónico, mensaje de texto y/o WhatsApp, como también habilitar un sistema online en la página [www.sbpay.cl](http://www.sbpay.cl), donde los consumidores pueden revisar si son consumidores beneficiados con alguno de los compromisos; como también que los consumidores del Grupo Restitución puedan indicar dentro del plazo previsto sus datos bancarios a efectos de que se efectúen las restituciones correspondientes.

### **6.5. SOBRE EL GRUPO DE RESTITUCIÓN**

#### **A. MONTOS GENERALES A COMPENSAR PARA EL GRUPO DE RESTITUCIÓN**

MaticKard se compromete a restituir todo lo recaudado por cobro de comisiones cuando la tarjeta de crédito se encontraba bloqueada o suspendida por mora para realizar compras entre octubre de 2012 y junio de 2019, lo que implica una restitución total que asciende a \$849.277.230.- (ochocientos cuarenta y nueve millones doscientos setenta y siete mil doscientos treinta pesos).

El valor anterior se restituye reajustado en UF al día 01 de abril de 2021, lo que aumenta la suma a \$979.147.757.- (novecientos setenta y nueve millones ciento cuarenta y siete mil setecientos cincuenta y siete pesos).

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En definitiva, al aplicar al monto de restitución el reajuste por UF, la Tasa Anual de Captación promedio Reajuste UF y la Tasa Anual Captación promedio solicitada, se alcanza una suma total de restitución integral de **\$1.057.360.101.- (mil cincuenta y siete millones trescientos sesenta mil ciento un pesos)**, según se refleja en el siguiente Cuadro:

	Cientes	Monto Sin Reajuste \$	Monto con reajuste UF \$	Monto Con Reajuste UF + Tasa Captación
<b>Sin deuda</b>	<b>57.784</b>	<b>\$ 189.187.751</b>	<b>\$ 219.988.594</b>	<b>\$ 239.213.361</b>
Al día	47.031	\$ 156.650.330	\$ 181.865.992	\$ 197.521.292
cuentas cerradas	10.753	\$ 32.537.421	\$ 38.122.602	\$ 41.692.069
<b>Con deuda</b>	<b>179.544</b>	<b>\$ 660.089.479</b>	<b>\$ 759.159.163</b>	<b>\$ 818.146.740</b>
Al día	54.650	\$ 210.559.356	\$ 240.176.294	\$ 257.144.493
mora	12.654	\$ 55.083.167	\$ 62.111.403	\$ 65.860.722
vencida	3.936	\$ 16.303.710	\$ 18.285.272	\$ 19.299.319
Castigados	108.304	\$ 378.143.246	\$ 438.586.194	\$ 475.842.206
<b>Total</b>	<b>237.328</b>	<b>\$ 849.277.230</b>	<b>\$ 979.147.757</b>	<b>\$ 1.057.360.101</b>

Cuadro 1: Restituciones generales "Grupo de Restitución"

Como se señaló, este grupo está conformado por 237.328 consumidores, y los rangos de restitución van entre los \$804.- (ochocientos cuatro pesos) y \$43.863.- (cuarenta y tres mil ochocientos sesenta y tres pesos), cuyo promedio es de \$4.455.- (cuatro mil cuatrocientos cincuenta y cinco pesos) por consumidor.

### B. MODALIDADES DE RESTITUCIÓN PARA EL GRUPO DE RESTITUCIÓN

i) Clientes con Contrato Vigente y Sin Deuda en la tarjeta de crédito, con Restituciones Superiores a \$2.500:

Este grupo será compensado con la restitución de todos los cargos o comisiones de mantención efectivamente cobrados y pagados por cada consumidor mientras la tarjeta de crédito se encontraba bloqueada o suspendida por mora para realizar compras, reajustado y con intereses.

La modalidad de la restitución será mediante transferencia bancaria a la cuenta RUT del Banco Estado de cada consumidor, dentro de un plazo de 30 días corridos desde que la resolución aprobatoria quede firme o ejecutoriada o desde que la compañía reciba el listado de consumidores que tienen cuenta RUT en el Banco Estado, si es que esto ocurre posteriormente.

Para los casos en que el cliente no tenga la cuenta descrita, éste deberá indicar la cuenta bancaria a la cual desea que se le transfiera el dinero dentro



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de un plazo de 90 días corridos desde que el Proveedor efectúe el contacto por correo electrónico y mensajería de texto o WhatsApp (que le indique los antecedentes suficientes para la inscripción de dichos datos), a partir de que la resolución aprobatoria quede firme o ejecutoriada y que la compañía reciba el listado de consumidores que tienen cuenta RUT en el Banco Estado, si es que esto ocurre posteriormente.

En caso que no se cuenten con los datos de contacto de los consumidores, el plazo de 90 días correrá a partir de la última publicación del extracto del Acuerdo en el diario de circulación nacional respectivo (según lo dispuesto en el numeral 13 del presente instrumento), fecha ésta última en que deberá estar disponible el sistema online en la página web de la demandada ([www.sbpay.cl](http://www.sbpay.cl)). Cumplido lo anterior, la Compañía realizará el pago correspondiente en un plazo no superior a 30 días corridos desde la fecha en que se reciban los datos de cada consumidor.

ii) Clientes con Contrato Vigente y con Deuda en la tarjeta de crédito:

Este grupo será compensado con la restitución de todos los cargos o comisiones de mantención pagados por el consumidor, y que fueron cobrados mientras la tarjeta de crédito se encontraba bloqueada o suspendida por mora para realizar compras, reajustados, más la aplicación de los intereses devengados de conformidad a lo descrito precedentemente.

Para este caso, los valores serán compensados a través de un abono directo a la deuda, implementado de forma online e inmediata por la Compañía, con una glosa explicativa del siguiente tenor, y que será incluida en el estado de cuenta del mes inmediatamente siguiente: "*Compensación legal (art. 1655 y sptes. Código Civil)*"<sup>5</sup>. Este abono deberá efectuarse dentro del plazo de 30 días corridos desde que la resolución aprobatoria quede firme o ejecutoriada.

Si una vez efectuada la compensación de abono a la deuda, resulta un saldo a favor del consumidor, éste será restituido a través de un pago directo mediante transferencia bancaria a la Cuenta RUT del Banco Estado, dentro de un plazo de 30 días corridos desde la fecha en que se realizó el abono o desde que la compañía reciba el listado de consumidores que tienen cuenta RUT en el Banco Estado, si es que esto ocurre posteriormente.

Para el caso que el cliente no posea cuenta RUT en el Banco Estado, éste deberá indicar la cuenta bancaria a la cual desea que se le transfiera el dinero dentro de un plazo de 90 días corridos desde que se le realizó el abono. En dicho caso, la facturación deberá incluir una nota o glosa destacada que

---

<sup>5</sup> En caso que por aspectos tecnológicos exista limitación de caracteres se implementará la leyenda: *Comp. Legal (art.1566 CC)* u otra similar.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

aluda a este plazo y a la necesidad de informar los datos bancarios para hacer la transferencia. Cumplido lo anterior, la Compañía realizará el pago correspondiente en un plazo no superior a 30 días corridos desde la fecha en que se reciban los datos.

iii) Clientes con Cuenta Cerrada y con Restituciones Superiores a \$2.500.- (dos mil quinientos pesos):

Los consumidores que ya no son clientes (cuenta cerrada) y cuyos montos a restituir sean superiores a \$2.500.- (dos mil quinientos pesos), les serán transferidos estos valores a la Cuenta RUT del Banco Estado de cada consumidor, dentro de los plazos descritos anteriormente.

Para el caso que el cliente no posea la cuenta descrita, el valor será transferido a la cuenta bancaria que indique cada cliente dentro de un plazo de 90 días corridos desde que el Proveedor efectúe el contacto por correo electrónico y mensajería de texto o WhatsApp (que le indique los antecedentes suficientes para la inscripción de dichos datos) a partir de que la resolución aprobatoria quede firme o ejecutoriada y que la compañía reciba el listado de consumidores que tienen cuenta RUT en el Banco Estado, si es que esto ocurre posteriormente.

En caso que no se cuenten con los datos de contacto de los consumidores, el plazo de 90 días correrá a partir de la última publicación del extracto del Acuerdo en el diario de circulación nacional respectivo (según lo dispuesto en el numeral 13 del presente instrumento), fecha ésta última en que deberá disponible el sistema online en la página web de la demandada ([www.sbpay.cl](http://www.sbpay.cl)). Cumplido lo anterior, la Compañía realizará el pago correspondiente en un plazo no superior a 30 días corridos desde la fecha en que se reciban los datos de cada consumidor.

iv) Clientes con Contrato Vigente o Cuenta Cerrada Sin Deuda y con Restituciones Inferiores a \$2.500.- (dos mil quinientos pesos):

Finalmente, los consumidores con restituciones inferiores a \$2.500.- (dos mil quinientos pesos), ya sean clientes o no, podrán solicitar a la compañía la devolución de dicho valor, con los reajustes e intereses respectivos. Para efectos de la restitución, la empresa no podrá obligarlos a reabrir o aperturar la tarjeta de crédito para obtener este beneficio.

La solicitud de restitución deberá presentarse ante el proveedor dentro del plazo de 90 días corridos contados desde la fecha de la última publicación del extracto del Acuerdo en el diario de circulación nacional respectivo.

Este pago se efectuará por transferencia a la cuenta bancaria que indique el consumidor en los mismos términos, plazos y condiciones ya

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

descritas para los casos anteriores, con preferencia a la Cuenta RUT del Banco Estado.

### C. SOBRE EL REMANENTE QUE SE PRODUZCA RESPECTO DEL GRUPO DE RESTITUCIÓN

El remanente que se produzca en estos casos y que se estima provendrán de los ya definidos como Clientes sin Datos y Clientes con restituciones inferiores a \$2.500.-, en relación a los subgrupos Clientes con Cuenta Cerrada y con Compensaciones Superiores e Inferiores a los \$2.500.-, será distribuido proporcionalmente mediante abonos entre los clientes que mantengan deuda (con mora, vencida, castigados), a fin de evitar un enriquecimiento sin causa.

### D. BENEFICIO ESPECIAL DE ELIMINACIÓN DEL BOLETÍN COMERCIAL

Respecto de los clientes que forman parte del universo beneficiado por el presente Acuerdo, que pertenezcan al Grupo de Restitución, que posean deuda, y que del resultado del abono a la misma resulten con una deuda total inferior a \$40.000.- (cuarenta mil pesos), MaticKard se compromete a solicitar que estos sean eliminados del Boletín Comercial por estos cobros, asumiendo el Proveedor el costo por dicha gestión y por la disminución en la calidad de la cartera.

## 6.6. GRUPO DE EXENCIÓN

A todos los consumidores con tarjetas de crédito bloqueadas por mora para compras y que se les cobró comisión de mantención durante la mora, entre octubre de 2012 y junio de 2019 (81 meses), ambos inclusive, y que no hubieren pagado o desembolsado algún monto por comisión y los rubros asociados, serán beneficiados con la exclusión de las acciones de cobro que la Compañía tenga o pretenda ejercer en su contra.

Lo anterior, implica un menor recupero para MaticKard, según se detalla a continuación:

	Clientes	Monto Comision Cobrado \$	Comision Prop. Dias Bloqueado \$	Comision Prop. Dias Bloqueado + Intereses + Gasto Cobranza \$
Clientes con deuda que no pagaron comisión	170.531	\$ 777.441.041	\$ 751.845.054	\$ 1.104.258.000

Cuadro 2: Montos generales asociados al "Grupo de Exención"

## 7. PLAN DE CUMPLIMIENTO

La Compañía se compromete a implementar un Plan de Cumplimiento en materia de Derecho de Consumo y Protección al Consumidor con la

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

finalidad de identificar, alertar, eliminar o mitigar riesgos, monitorear y reportar eventos que expongan a la empresa a inobservancias de la LPDC.

En efecto, se diseñará un plan estándar para empresas de la industria, considerando el tamaño actual y planes de negocios futuros, que comprenderá a lo menos:

- Oficial de Cumplimiento independiente
- Elaboración de una matriz de riesgo en materia de consumo
- Manual de Cumplimiento en materia de consumo
- Sistema de Consulta y Denuncia en materia de consumo
- Otros implementos estándares en la industria

El Plan será implementado en su primera fase (diagnóstico y capacitación) el primer semestre del año 2022, mientras que su segunda fase (manual y sistemas) será implementada en el segundo semestre del mismo año.

En el evento que la implementación total del plan de cumplimiento se verifique con posterioridad al plazo de duración del proceso (punto 10), MaticKard deberá presentar un anexo a la auditoría que confirme su debida y oportuna ejecución.

### 8. MONTOS BRUTOS DE LA PROPUESTA (EXCLUIDOS LOS BENEFICIOS VOLUNTARIOS)

En resumen, los montos brutos de la propuesta, excluidos los beneficios voluntarios a los cuales se compromete la Compañía son los siguientes:

<b>Monto de Devolución</b>	<b>\$1.057.360.101.-</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incluye 81 meses (octubre de 2012 a junio de 2019).</li><li>• Restitución de todo lo cobrado, reajustado y con intereses.</li></ul>
<b>Monto de Implementación</b>	<b>Hasta \$105.736.000.-</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Corresponde al 10% aprox. del monto total involucrado.</li><li>• Privilegia las transferencias cuando resulten saldos a favor del consumidor luego del abono a la deuda.</li></ul>
<b>Monto de Exención de Acciones de Cobro</b>	<b>\$1.104.258.000.-</b>
<b>Monto Base Renuncia</b>	<b>Superior a \$105.736.000.-</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Corresponde al 40% aprox. del monto total involucrado (costo de la línea de crédito activa durante el bloqueo).</li></ul>
<b>Monto Plan de Cumplimiento</b>	<b>Superior a \$5.000 UF.-</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Corresponde al costo externo e interno.</li></ul>
<b>Monto Total involucrado en el Acuerdo</b>	<b>Superior a \$2.766.000.000.-</b>

Cuadro 3: Montos brutos implicados





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 9. BENEFICIOS ADICIONALES

#### 9.1. DESCUENTOS EN EL COBRO DE COMISIÓN POR BLOQUEOS FUTUROS

MaticKard se compromete a aplicar un descuento general en la comisión de mantención de la tarjeta de crédito por cada día de bloqueo de la misma, por mora, que se produzca en el futuro, en los siguientes términos:

Rango de mora	Descuento
31 a 60 días	50%
61 a 90 días	50%
Más de 90 días	100%

Cuadro 4: Descuentos futuros en el cobro de la comisión por tarjeta bloqueada

Los descuentos señalados deberán aplicarse de manera inmediata una vez que se encuentre firme la resolución que apruebe el presente Acuerdo.

#### 9.2. DESCUENTOS EN COMPRAS

MaticKard beneficiará a todos los clientes que formen parte del universo del presente Avenimiento, con un descuento de 25% en compras de medicamentos que se realicen con la Tarjeta de Crédito, con un tope total de valor de \$10.000.- (diez mil pesos) en compras, por tres meses consecutivos, y no acumulable con otras promociones<sup>6</sup>.

Las partes dejan constancia que este concepto no forma parte de la suma total de la compensación a que se obliga el proveedor, de manera que constituye un beneficio que la empresa voluntariamente ha decidido disponer.

#### 9.3. AJUSTE DE LAS CLÁUSULAS IMPUGNADAS

MaticKard se compromete a modificar las cláusulas del Contrato en las partes que han sido impugnadas en la demanda del SERNAC, particularmente frases, redacción y contenido, todo ello en conformidad a la normativa de consumo vigente.

<sup>6</sup> El valor de este beneficio adicional implica para la Compañía la suma aproximada de \$774.000.000.- (setecientos setenta millones de pesos) en base al uso esperado.



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Se deja constancia que, actualmente, ya fueron corregidas las cláusulas primera, segunda, séptima, decimoprimer y decimosegunda, restando por ajustar las cláusulas sexta y decimotercera.

El ajuste anterior no implica de manera alguna una validación o aprobación por parte del SERNAC del contenido de las mencionadas cláusulas, de otras estipulaciones ni del o los contratos de adhesión en que se contengan o se puedan contener en el futuro.

### **9.4. PAGO DE MULTAS**

Las Partes acuerdan que MaticKard pagará una multa, a beneficio fiscal, de 50 UTM (cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), sin que lo anterior represente reconocimiento de responsabilidad alguna por parte de la Compañía y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 53 B de la LPDC. Dicho monto será enterado por la demandada en la Tesorería General de la República dentro de 30 días corridos contados desde que quede firme y ejecutoriada la resolución de aprobación del presente Acuerdo, debiendo dar cuenta del pago en el tribunal dentro del plazo de 10 días corridos siguientes en que ello se haya realizado.

### **9.5. COMPENSACIÓN ADICIONAL POR COSTO DEL RECLAMO**

MaticKard beneficiará con una compensación adicional de 0,15 UTM por concepto de costo del reclamo a cada consumidor que hubiera presentado un reclamo efectivo ante el SERNAC hasta junio de 2019, por los hechos de esta causa.

### **10. DURACIÓN DEL PROCESO**

Toda la implementación del Avenimiento, en especial, lo vinculado a la devolución y distribución de los montos que procedan a título de restitución, como de las obligaciones descritas en el presente Avenimiento, tendrá una duración máxima de 12 meses contado desde que la resolución que aprueba el presente Acuerdo se encuentre firme o ejecutoriada.

El plazo de implementación podrá ser prorrogado por las Partes de común acuerdo, ya sea por el mismo plazo o uno menor.

### **11. REMANENTE EVENTUAL**

Si, luego de efectuada la distribución proporcional del remanente entre los consumidores con deuda, y que se detallada en el acápite 6.5 letra C del presente Avenimiento, resultare otro remanente, las Partes aceptan que todos estos montos serán traspasados por MaticKard a una institución de beneficencia determinada conjuntamente por las Partes.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Lo anterior, se justifica por el bajo monto que posteriores reparticiones podrían generarse a los consumidores, con el consiguiente costo que implica la implementación del proceso. La elección de una institución de beneficencia o fundación para la recepción de estos remanentes se constituye como la forma más idónea considerando los bajos montos individuales que podrían generarse.

Esta transferencia deberá realizarse dentro de un plazo de 30 días corridos contados desde la fecha en que las Partes seleccionen la institución a la cual se harán entrega de los fondos, lo que podrá suceder dentro del periodo original para la implementación del presente Acuerdo, o de su respectiva prórroga.

### **12. DE LAS AUDITORÍAS Y LA ACREDITACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL AVENIMIENTO**

Dentro del término de 5 días corridos contados desde la fecha que la resolución que apruebe el presente Acuerdo quede firme o ejecutoriada, MaticKard se obliga a entregar al SERNAC, los informes de auditorías elaborados por ECHEVERRÍA LLANOS AUDITORES CONSULTORES SpA (Abelardo Echeverría Reyes) y PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA (PwC), respecto a la no aplicación de los rubros sobre índice de reajustabilidad y gastos de cobranza.

Por otro lado, MaticKard se compromete a entregar, dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de término del proceso de implementación, una auditoría que acredite el debido y oportuno cumplimiento del presente Avenimiento, la cual deberá ser elaborada por un empresa certificada, externa, independiente, imparcial, y distinta de las empresas indicadas en el párrafo anterior.

La empresa seleccionada debe ser un ente de reconocido prestigio, seleccionado de entre aquellos incluidos en el registro de auditores de la CMF, y no haber sido condenado, sancionado o sea objeto de investigaciones en curso por irregularidades en la revisión y estudio de estados financieros de sus clientes.

Esta auditoría, además de acreditar el cumplimiento fiel, efectivo y total del Acuerdo celebrado entre las Partes y aprobado judicialmente, incluirá:

- a) Un análisis de los informes encargados por el proveedor respecto a la no aplicación de los rubros sobre índice de reajustabilidad y gastos de cobranza. El SERNAC revisará y validará la metodología que se utilizará en dicho análisis.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- b) Una opinión económica sobre la indemnización otorgada en la Sentencia Original y sus complementaciones, en base a la no aplicación de los rubros sobre índice de reajustabilidad y gastos de cobranza, en base al informe de compensaciones acompañado en autos.

En el caso de existir discordancia o no haberse acreditado el no cobro de los ítems sobre gastos de cobranza e índice de reajustabilidad, según lo indicado anteriormente, se encargará un informe económico adicional que determine los montos que correspondan por ese concepto en base a la sentencia de primera instancia.

### **13. COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL AVENIMIENTO**

El SERNAC informará a los consumidores del presente Acuerdo, a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que aquellos tomen conocimiento de sus términos y de sus derechos.

De igual manera, MaticKard se compromete a:

- a) Efectuar dos publicaciones del extracto de este Acuerdo en un diario de circulación nacional que tengan formato físico y electrónico con un intervalo no inferior a tres días ni superior a cinco.
- b) Informar el contenido del Acuerdo en la página web de SB Pay [www.sbpay.cl](http://www.sbpay.cl).
- c) Enviar a los clientes correos electrónicos y SMS o mensajes a través de la aplicación "WhatsApp" dirigidos a los números que actualmente se tengan respecto de ellos.

### **14. CÓMPUTO DE LOS PLAZOS DEL AVENIMIENTO**

Todos los plazos señalados en el presente avenimiento serán corridos y comenzarán a computarse según la forma en que hayan sido determinados en cada caso, **salvo en aquellos casos en que se indique expresamente que son de días hábiles.**

### **15. RESERVA DE DERECHOS**

La presente propuesta de Avenimiento beneficiará a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos que forman parte de los grupos y subgrupos señalados precedentemente, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPDC. Para lo anterior, es necesario



## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

que SS. apruebe el presente Avenimiento, conforme lo dispone el artículo 52 inciso 10, 53 B y 54 de la LPDC y, ordene las publicaciones de rigor.

### **16. FINIQUITO Y RESERVA DE ACCIONES**

Por este acto, todas las Partes comparecientes vienen en otorgarse el más amplio, completo, mutuo y definitivo finiquito respecto de las acciones que pudiesen emanar de los hechos objeto de estos autos, salvo los derechos o acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo y/o respecto de cualquier derecho o acción que pudiese corresponder por hechos distintos que configuren eventuales infracciones o incumplimientos a la Ley N° 19.496 y/o cualquier otra norma de protección de los derechos de los consumidores en que pudiese incurrir MaticKard en el futuro, frente a lo cual, el SERNAC se reserva el derecho de ejercer todas y cada una de las acciones que le franquea la Ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPDC y de toda otra norma que diga relación con los derechos de los consumidores, según sea el caso.

### **17. PUBLICIDAD**

Las Partes acuerdan que el contenido de las acciones de difusión del Avenimiento será determinado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC en coordinación con la Compañía.

La comunicación por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, medios de comunicación electrónica 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, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

### **18. COSTAS**

Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido ni percibirá costas personales ni procesales con ocasión del presente Acuerdo.

### **19. INFORMACIÓN PROPORCIONADA, DATOS PERSONALES Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD**

El SERNAC hace presente que está autorizado para tratar los datos personales que se han proporcionado, dado que se refieren a materias de su competencia y, específicamente, en su calidad de organismo público y de garante de los derechos de los consumidores, en virtud de lo dispuesto en el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

artículo 20 de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, entre otras normas.

Hace presente, asimismo, que los funcionarios y demás personas que prestan servicios en el SERNAC, se encuentran sujetas a deberes de reserva y confidencialidad respecto de la información, datos o antecedentes que puedan conocer con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores, por aplicación del Estatuto Administrativo y la misma Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

De igual manera, reitera que la información recibida ha sido utilizada únicamente para analizar, determinar y ejecutar los términos del presente Avenimiento.

Para los efectos de la implementación del mecanismo de pago, las Partes están contestes en que la Información ha sido y será entregada a otros organismos públicos, tales como el Banco del Estado de Chile, los cuales se encuentran sujetos a los mismos deberes de confidencialidad y reserva, o a otras instituciones de carácter privado, en cuyo caso, el SERNAC ha suscrito los acuerdos y/o convenios respectivos.

Por otra parte, en virtud del convenio de interoperabilidad vigente con el SERNAC, el Departamento de Servicios Usuarios de este Servicio, remitirá en el plazo de 10 días corridos, contados desde que quede ejecutoriada la resolución que aprueba el presente Acuerdo, los reclamos a MaticKard con la única y exclusiva finalidad de implementar los términos que incluye el presente Avenimiento.

La información que se proporcionará constituyen datos personales, los que sólo podrán ser utilizados en forma exclusiva y restrictiva por MaticKard y, únicamente para la implementación del presente Acuerdo, por lo que MaticKard no podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por el MaticKard y será de su absoluta responsabilidad, 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 acuerdo conciliatorio. Esta prohibición no cesa con el término del juicio colectivo de autos.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez utilizada la base de datos para el pago del costo del reclamo como los datos bancarios para proceder al pago de las restituciones, MaticKard deberá proceder a la destrucción de toda esta información, lo que deberá ser acreditado mediante la auditoría de que trata el punto 12 del presente Título.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **III. ORIENTACIÓN PARA LOS CONSUMIDORES**

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 sus canales no presenciales.

**POR TANTO**, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 52 y siguientes, 53 letra B, 54, 54 A, 54 C y 54 D de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes;

**A SS. ROGAMOS:** Se sirva tener por presentado este Avenimiento, aprobarlo dentro de sus facultades legales, por no ser contrario a derecho ni arbitrariamente discriminatorio, otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada respecto de las Partes que lo suscribieron, y, en consecuencia, ordenar se efectúen las publicaciones en la forma prevista en los artículos 53 B y 54 A de la LPC, en lo que sea pertinente, a fin de poner este Acuerdo en conocimiento de los consumidores.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2035833-e97ad9 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>