



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

DISPONE EL TÉRMINO FALLIDO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL BANCO DE CHILE Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 55

SANTIAGO, 26 DE ENERO DE 2022

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; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso 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° 467, de 24 de junio de 2020, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 902 de fecha 25 de noviembre de 2021**, este Servicio, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BANCO DE CHILE**, a fin de solucionar, a través de aquel, el ajuste de determinada cláusula presentes en sus contratos de adhesión de diversos productos financieros. En ese sentido, y tal como se señala en la resolución de apertura recién citada, aquella cláusula referida a la modalidad en la que opera la gestión de cobranza tanto extrajudicial como judicial, por cuanto, en los términos en que se encuentra redactada, conllevaría *ex ante*, una determinación unilateral por parte del proveedor del valor de los honorarios judiciales que se imponen al consumidor, ello, en contravención a la normativa aplicable al efecto, generando por tanto, cobros y/o cargos improcedentes en perjuicio de los consumidores, toda vez que se determinan en relación a un porcentaje del monto demandado, lo que no obedece a parámetros objetivos, e implica, además, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato y, no se ajustaría a las disposiciones legales vigentes.

2°. Que, a mayor abundamiento y, tal como se dispuso en la resolución de apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, además del daño que la conducta descrita en el



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

considerando precedente provoca a los consumidores, el SERNAC advirtió ciertas disconformidades asociadas a cláusulas contenidas en los contratos de adhesión del proveedor **BANCO DE CHILE**, especialmente y, en lo que en el Procedimiento Voluntario Colectivo implicaría, en lo relativo a la **regulación, tratamiento y ejecución** que el proveedor formaliza con los consumidores, mediante cláusulas contenidas en sus contratos y documentos relacionados, que guardan relación con todo aquello relativo a los honorarios judiciales, costos o gastos de la cobranza, evidenciándose, un alejamiento de la regulación establecida en el párrafo 4° de la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión" lo que conlleva, a una abierta vulneración a los derechos de los consumidores.

3°. Que, así las cosas, el procedimiento de carácter voluntario en referencia, tenía también por propósito, obtener la compensación, restitución o indemnización que correspondiera, por cada uno de los consumidores afectados, con estricto apego al principio de indemnidad del consumidor, a través de una solución proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo todo, considerando, los aspectos mínimos a que hace referencia el 54 P de la Ley 19.496, especialmente, el número 1 de la norma.

4°. Que, en virtud de lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, la **Resolución Exenta N° 902 de fecha 25 de noviembre de 2021**, fue notificada al **BANCO DE CHILE**, mediante correo electrónico despachado el mismo día de su dictación.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, el Procedimiento en referencia, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

6°. Que, el inciso 1° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 dispone: **"Si al término del plazo original o prorrogado el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término."**

7°. Que, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictó, en virtud de la facultad conferida en el artículo 54 S de la Ley N° 19.496, el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 05 de febrero del 2021. El citado Reglamento en su artículo 16 N° 3 letra a) señala: **"El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

"3. Término fallido: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) En caso que el proveedor, habiendo sido notificado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de este reglamento, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento (...)."



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

8°. Que, dentro del plazo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, en forma, el proveedor **BANCO DE CHILE**, mediante presentación ingresada a través de correo electrónico de fecha **10 de diciembre del 2021**, manifestó su **decisión de no participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado mediante Resolución Exenta N° 902, de fecha 25 de noviembre del 2021.**

9°. Que, siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos la voluntariedad de las partes en participar en los mismos y que, en este caso particular, **el proveedor manifestó expresamente su voluntad de no participar**, se cumple, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496.

10°. Que, por todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. **DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 902, de fecha 25 de noviembre de 2021**, con el proveedor, **BANCO DE CHILE**, Rol Único Tributario N° **97.004.000-5**, representado legalmente por don **Eduardo Ebensperger Orrego**, ambos con domicilio en **Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago, Región Metropolitana.**

2°. **TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3°. **NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución, al proveedor **BANCO DE CHILE**, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS
COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DAG/FSA/CNA/CCA

Distribución: Destinatario (correo electrónico), Subdirección Nacional, Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, Oficina de Partes.