



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR BANCO BICE Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, A SOLICITUD DEL PROVEEDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 900**

**SANTIAGO 25 DE NOVIEMBRE DE 2021**

**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; 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 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; Resolución Exenta 405/389/2021; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el 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° 467, de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, 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, letra H de la Ley N° 19.496, 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 Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que tienen por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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 de la letra H del artículo 54 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, del mencionado cuerpo legal.

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, puede iniciarse de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor, o a solicitud del proveedor, conforme lo dispone el inciso 2° del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: 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 el estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°.** Que, el **BANCO BICE**, en adelante **"BICE"**, Rol Único Tributario **97.080.000-K**, representado legalmente por **don Alberto Schilling Redlich**, con domicilio en calle **Teatinos N° 220, comuna de Santiago, Región Metropolitana** mediante presentación de fecha **17 de noviembre de 2021**, en adelante, también la "presentación", acreditó poder de representación y, solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo relacionado con ciertos hechos relativos a la **regulación, tratamiento y ejecución** que, dicha entidad financiera formaliza con los consumidores.

**9°.** Que, los hechos que deben ser involucrados en el presente procedimiento son aquellos derivados de los requerimientos de información de SERNAC, contenidos en los Ordinarios Números 3920, 5961 y 5992, todos del año 2021, relacionados a la aplicación de una cláusula contractual conforme a la cual, se señala que los consumidores declaran conocer y aceptar que **"El banco encargará la cobranza judicial a abogados externo, cuyos honorarios ascenderán a un 10% de lo demandado, más los gastos y costas judiciales correspondientes"** lo que, conllevaría, *ex ante*, una determinación unilateral por parte del proveedor del valor de los **honorarios judiciales** que se imponen al consumidor e implicaría, por tanto, una contravención de la normativa aplicable al efecto, generándose en consecuencia, 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, implica un desequilibrio importante en los



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

derechos y obligaciones que para las partes derivan del contrato, y no se ajusta a las disposiciones legales vigentes.

**10°.** Que, en consecuencia y, además del daño que la conducta descrita en el considerando precedente provoca a los consumidores, el SERNAC advierte ciertas disconformidades asociadas a cláusulas contenidas en los contratos de adhesión del proveedor **BANCO BICE**, especialmente y, en lo que aquí incumbe, en lo relativo a la **regulación, tratamiento y ejecución** que 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, con lo que se evidencia, 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.

**11°.** Que, de la "presentación" individualizada del **BANCO BICE**, se advierte que, además, de cumplir requisitos formales propios de una solicitud de apertura de Procedimiento Voluntario Colectivo, tales como, individualizar al proveedor, y describir la problemática de consumo susceptible de ser resuelta por esta vía, considera elementos objetivos susceptibles de ser considerados en una negociación con miras a alcanzar un acuerdo que cumpla con los aspectos mínimos del artículo 54 P. Asimismo, en su presentación, el **BANCO BICE** expone los antecedentes, que permiten fundar de manera seria y apegada a la ley la solicitud de apertura de proceso, los que serán considerados por este Servicio en la presente resolución, ponderando la existencia de, a lo menos, expectativas de sustanciar un procedimiento y eventualmente obtener un resultado favorable, en conformidad con el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**12°.** Que, adicionalmente, el **BANCO BICE**, en su "presentación", solicitó reserva de información, lo que será resuelto en su oportunidad conforme a la normativa legal y reglamentaria vigente.

**13°.** Que, en razón de lo expuesto es dable tener en consideración que la función del SERNAC es, sin lugar a dudas, privilegiar y favorecer la protección de los derechos de los consumidores, ejecutando las herramientas de protección dispuestas por el ordenamiento jurídico para el cumplimiento de dicho cometido. De esta manera, y para el caso concreto, se evidencia que explorar la posibilidad de sustanciar una negociación y eventualmente el arribar a un acuerdo con el proveedor, en el marco de un procedimiento voluntario colectivo, redundaría en un beneficio para los consumidores potencialmente afectados, toda vez que permitiría obtener una solución expedita, completa y transparente, y que responda a la máxima economía de medios, con uso eficiente de recursos, a través de esta herramienta de protección, en contraste con lo que representaría una acción de carácter jurisdiccional, aspecto que debe considerar el SERNAC, relacionado con la celeridad de una eventual solución para la decisión que se adopte en relación con la apertura de este procedimiento.

**14°.** Que, la "presentación" del **BANCO BICE** constituye un antecedente que sirve de base para, previo desarrollo y complementación por parte del proveedor, justificar la ejecución de la herramienta de protección consistente en la apertura del procedimiento regulado en párrafo 4° del título IV de la Ley N° 19.496 y, eventualmente arribar a un acuerdo.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**15°.** Que, a mayor abundamiento, se evidencia una coincidencia entre los hechos descritos por el proveedor en su “presentación” y, los hechos respecto de cuales, el SERNAC había, por una parte, identificado líneas investigativas y por otra, calificado aquellos, como susceptibles de ser compensados dentro de un Procedimiento Voluntario Colectivo, por constituir eventuales infracciones a la Ley N° 19.496, consistiendo éstas en eventuales incumplimientos tal como se ha señalado en los considerandos precedentes, dando por tanto, lugar a establecer compensaciones y medidas de cese, en el evento de prosperar un Procedimiento Voluntario Colectivo.

**16°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes, que se verificarían a lo menos hasta la apertura del presente procedimiento y que, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, conforme a la regulación establecida en los artículos **3 inciso 1° letras a), b) y e), 16 inciso 1° letra g), 37, 27, todos de la Ley N° 19.496**, sin perjuicio de otras normas aplicables al caso en cuestión y, especialmente, las protectoras de los derechos de los consumidores, atinentes a los hechos mencionados, considerando asimismo, los pronunciamientos que ha emitido el SERNAC, en relación a la materia que da cuenta el presente acto administrativo.

**17°.** Que, se deja constancia que los **reclamos** formulados por los consumidores relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados, más no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos cuantos corresponda por circunstancias temporales, geográficas y de afectación de derechos conforme a los hechos que el presente procedimiento involucra, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Lo previsto es sin perjuicio de alguna compensación específica que se estime aplicable por concepto de “costo del reclamo”.

**18°.** Que, en este estado de cosas, el SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con su representada, **BANCO BICE**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**19°.** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener la compensación, restitución o indemnización que corresponda, por cada uno de los consumidores afectados, con estricto apego al principio de indemnidad del consumidor, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo debiendo por tanto, el proveedor **BANCO BICE**, acompañar, todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que por su parte, debería contener un eventual acuerdo en el caso de prosperar la negociación. Adicionalmente, y en relación a lo prevenido en los **considerandos 9° y 10°** anterior, el presente procedimiento tiene por objetivo **instar a la corrección por parte del proveedor, de todas aquellas conductas, prácticas o cualquier otra denominación**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**relacionada con los hechos aquí descritos**, siempre, teniendo en consideración, los aspectos mínimos a que hace referencia el 54 P de la Ley 19.496, especialmente, el número 1 de la norma.

**20°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del 2021, se requiere al proveedor *"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"*.

### RESUELVO:

**1°. DÉSE INICIO**, a solicitud del proveedor, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, resolviendo con ello, la presentación de fecha 17 de noviembre de 2021. El procedimiento se apertura con el proveedor **BANCO BICE, Rol Único Tributario N° 97.080.000-K**, representado legalmente por **don Alberto Schilling Redlich**, con domicilio **en calle Teatinos N° 220, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo restitutorio, compensatorio o reparatorio universal y objetivo para los consumidores, y que comprenda adicionalmente, los ajustes y correcciones que resulten pertinentes, con ocasión de la/s cláusula/s respectivas en sus contratos de adhesión y documentos anexos, en relación con la normativa establecida en la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión" todo, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones, ajuste de cláusula y, la adopción de medidas de cese de la conducta, teniendo en consideración lo prevenido en el artículo 54 P de la norma citada.

**2°. SE RESOLVERÁ**, en su oportunidad, lo prevenido en el considerando 12°.

**3°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, 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.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, de la notificación de la presente resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

**5°. 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.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, los proveedores notificados, deberán manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia,



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, susceptibles de prórroga conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido en lo resolutivo siguiente. Deberá, además precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**7°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución, al proveedor **BANCO BICE**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, 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 norma citada precedentemente.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**FABIOLA SCHENCKE AEDO**  
**SUBDIRECTORA PROCEDIMIENTO VOLUNTARIOS COLECTIVOS (S)**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA/ CNA / CCA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SD PVC - Oficina de Partes.