

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 25° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-192-2022
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, veintinueve de Agosto de dos mil veintidós

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO. Que en folio 1, comparecen don **JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**, abogado, cédula nacional de identidad número 15.831.242-5 y don **ALFREDO CALVO CARVAJAL**, abogado, cédula nacional de identidad 15.829.522-9, ambos en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante “SERNAC”), todos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago; quienes, en la representación investida solicitaron la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, a fin de que éste produzca efecto erga omnes, en virtud de los fundamentos que se reproducen a continuación.

Exponen que la Ley N° 21.081, modificatoria de la Ley 19.496, que entró en vigencia el 14 de marzo del 2019, incorporó un nuevo Párrafo 4° a su Título IV, denominado “Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores”, (en adelante e indistintamente “Procedimiento Voluntario Colectivo” o “PVC”), el que, conforme al inciso 1° del artículo 54 H del citado cuerpo legal, “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.”.

Señalan que, en el marco de esta normativa, SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor Banco Bice, y que con fecha 25 de noviembre de 2021, la Subdirección de Procedimiento Voluntario Colectivo dictó resolución de apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo.

En dicho contexto los consumidores debieron soportar, con ocasión de la suscripción de avenimientos - transacciones o acuerdos extrajudiciales, el cobro de los gastos asociados a la gestión judicial, en virtud de los términos que a este respecto se encontraban incorporados en determinadas cláusulas de los contratos de adhesión del banco BICE y/o documentos relacionados del mismo, esto, relacionado a la aplicación de una cláusula contractual la cual establece: “El banco encargará la cobranza a abogados externos, cuyos honorarios ascenderá a un 10% de lo demandado, más los gastos y costas judiciales correspondientes.”.



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

Código: DPXXXBKEHYB

Sostiene que el Procedimiento Voluntario Colectivo tuvo por finalidad obtener el cese de la conducta infraccional, mediante el ajuste de sus contratos de adhesión.

En cuanto al acuerdo alcanzado entre el SERNAC y BANCO BICE, y los consumidores beneficiados por el acuerdo y monto de compensación aseveraron que El artículo 54 P N° 2 de la Ley N° 19.496, establece que los términos del Acuerdo deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos: “2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda”, respecto de lo cual se establece lo siguiente:

Los Subgrupos de consumidores beneficiarios se configuran considerando a los consumidores que, por una parte, hubieren pagado honorarios judiciales en Acuerdos Extrajudiciales en el período que a continuación se define y, por otra parte, aquellos que hayan presentado un reclamo ante el SERNAC por los hechos materia objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo. Dicho lo anterior, los subgrupos y montos de compensaciones son los siguientes:

1.- Subgrupo A. Este subgrupo estará integrado por aquellos consumidores a los que se les hubiere cobrado honorarios judiciales improcedentes en el marco de Acuerdos Extrajudiciales en el periodo de 5 años previo a la fecha de la Resolución que contiene el presente Acuerdo. Se comprenderán, además, aquellos consumidores que se encuentren en la situación descrita, durante el período intermedio existente entre la fecha de la presente Resolución y el comienzo de la implementación del Acuerdo según se lo definido en el Acápite VI a su respecto.

El monto de la compensación que le corresponda a cada consumidor del Subgrupo A anterior comprenderá reajuste e intereses.

Asimismo deja constancia que la suma total de compensaciones a pagar por este concepto asciende a \$12.893.028 (doce millones ochocientos noventa y tres mil veinte y ocho pesos) y el número de consumidores que integrarían el Subgrupo A corresponde a 28 (veinte y ocho).

Para los efectos de los párrafos anteriores se ha estado y se estará a los términos de la última propuesta de solución entregada por el Banco BICE, la que fue objeto de la consulta pública en cumplimiento de los artículos 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496. En dicho contexto, los montos promedio a restituir en virtud del



presente instrumento serían los siguientes: compensaciones máximas \$ 3.033.259, promedio \$ 460.465 y mínima \$ 2.812.

2.- Subgrupo B. Costo del reclamo. Corresponde a los consumidores que deberán ser compensados por el concepto denominado “costo del reclamo”.

Dicha compensación le corresponderá a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC con ocasión de cobros por concepto de honorarios judiciales en el marco de Acuerdos Extrajudiciales celebrados con el Banco BICE hasta antes de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496

El monto que corresponderá a los consumidores por este concepto depende del canal a través del cual se realizó el reclamo. A saber:

- 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- 0,023 UTM: para reclamos realizados por canal Web.
- 0,15 UTM: para reclamos realizados por canal presencial.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

Asimismo deja constancia que las compensaciones que corresponden al Subgrupo A son compatibles con las del Subgrupo B, y, asimismo, proceden indistintamente. Así, por ejemplo, un consumidor puede formar parte del Subgrupo A o Subgrupo B, o bien, al Subgrupo A y al Subgrupo B.

Precisa que los números totales y definitivos serán objeto del informe de auditoría descrito en este instrumento.

En consecuencia, el Acuerdo objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de 28 consumidores del subgrupo A y no constan consumidores integrantes en el subgrupo B. Por lo tanto, el Acuerdo comprende un monto total en pesos de \$12.893.028. Para este cálculo referencial se han considerado las cifras informadas por el Banco. El Banco BICE declara que el cálculo referencial no podrá sufrir ajustes a la baja.

Aseveran que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el Acuerdo, son meramente referenciales, según lo informado por el Banco BICE, a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo.



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

Código: DPXXXBKEHYB

A mayor abundamiento, las cifras referidas, corresponden a lo informado por el proveedor en el presente procedimiento en mayo de 2022.

Los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales por cada Subgrupo de beneficiados en virtud del Acuerdo, serán determinados y verificados por el Informe Final de auditoría descrito en Acápite pertinente del Acuerdo.

Indicaron a continuación, que el acuerdo también contempla el cese de conducta que afecta a los derechos de los consumidores, a este respecto, el banco se compromete a:

1.- Ajustar los contratos de adhesión, anexos y otro (s) instrumento (s) en los cuales se encuentre inserta y regulada su política de cobranza judicial y extrajudicial, sobre la base de los principios/parámetros/criterios/directrices que se detallan en el acuerdo.

2.- Informar y ajustar los contratos celebrados por los consumidores con anterioridad a la implementación del presente Acuerdo.

En este contexto, el referido acuerdo fue alcanzado una vez que SERNAC verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la LPDC, norma que señala:

“En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.

La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

4. La forma en la 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.



5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.”.

Afirman que el acuerdo alcanzado en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, satisface cada uno de los requisitos previamente señalados, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 54 Q de la LPDC, para que el Tribunal lo aprueba y produzca efecto erga omnes.

En cuanto a la naturaleza de la presente solicitud y su procedimiento hicieron presente que el procedimiento voluntario colectivo “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”, conforme al inciso 1° del artículo 54 H de la LPDC.

En ese orden de ideas, aseveran que la solicitud de aprobación judicial se enmarca dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o contencioso, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el SERNAC y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial establecido por los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496.

A su vez, refieren que artículo 54 Q inciso primero de la LPC establece expresamente que para que el acuerdo deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil para que produzca efecto erga omnes. Este es el sentido y alcance del proceso iniciado por la solicitud de SERNAC, lo que permite visualizar su naturaleza no contenciosa, puesto que la ley prevé la intervención del juez para un objeto muy específico, que es dotar de efecto erga omnes al acuerdo, más no promover contienda alguna. Esto implica que no es procedente que terceros ajenos al procedimiento voluntario colectivo puedan intervenir en este procedimiento judicial.



Precisan que en el evento que el acuerdo no satisfaga los intereses de los consumidores, la LPDC establece una serie de alternativas no contenciosas que no afectan el trámite del PVC ni del procedimiento de aprobación judicial:

a) Durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes.

b) Asimismo, cualquiera de los indicados en la letra precedente, podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a su publicación en el sitio web del Servicio.

c) El inciso penúltimo del artículo 54 Q permite que los “consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial”.

Exponen que de tal manera se permite cautelar el legítimo ejercicio de sus derechos individuales en contra del proveedor. Esta reserva sólo es posible realizarla dentro del plazo de 30 días siguientes a la publicación de un extracto de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo, publicaciones que se deberán efectuar a más tardar dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba.

A continuación aluden al pronunciamiento del Tribunal que conoce de la presente solicitud, haciendo cita para aquello del inciso segundo del artículo 54 Q de la LPDC, “[e]l tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente”, es decir, los requisitos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P de la LPDC, los cuales están íntegramente satisfechos. Esto es de suma importancia, ya que, como lo señaló la misma Corte Suprema en su informe al proyecto de ley 23-2017 (que se convertiría posteriormente en la ley 21.081), de fecha 16 de agosto de 2017, “la revisión que debe efectuar el juez [al acuerdo] es un análisis meramente formal, en tanto sólo deberá indagar si el acuerdo cumple o no con presentar dichos aspectos mínimos, sin efectuar calificación mayor”.

En caso que el acuerdo no cumpla con los requisitos legales mínimos, “[e]l Tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo”. Esto



implica que el único mecanismo de impugnación contemplado dentro de esta solicitud es el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Finalmente hacen presente que conforme lo dispone el inciso primero del artículo 54 Q de la LPDC, “para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efectos erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor”. En razón de lo anterior, y teniendo presente que el domicilio de BANCO BICE se encuentra ubicado en Teatinos N° 220, comuna de Santiago, Región Metropolitana, resulta este Tribunal competente para conocer sobre el acuerdo.

Por ultimo en lo conclusivo solicitaron que en definitiva se tenga por aprobado el acuerdo alcanzado entre el proveedor ya individualizado y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

SEGUNDO. Que, en apoyo de su solicitud, la solicitante acompaño en folio 1, copia de la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, que contiene los términos del acuerdo suscrito entre Banco Bice y el Sernac, Copia de Resolución exenta 405/113/2021, que nombra en Cargo de Alta Dirección Pública al Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor en su calidad de Director Nacional Subrogante y copia de escritura pública de mandato judicial de fecha 14 de octubre de 2019.

TERCERO. Que, el párrafo cuarto del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores refiere sobre el “procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores”, del cual se señala, en el artículo 54 H de la ley en lo pertinente, que “El procedimiento a que se refiere este párrafo tiene 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. (...)”

Luego, el artículo 54 P de la misma norma legal, establece que “En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: 1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. 2. El cálculo de las devoluciones,



compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 4. La forma en la 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. 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor (...).

Finalmente, el artículo 54 Q establece que “para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo”;

CUARTO. Que, del atento análisis tanto de la normativa aludida en el motivo precedente como del contenido del acuerdo establecido en la resolución administrativa reseñada en el motivo segundo, esta es, la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, emitida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre este organismo y BANCO BICE; analizado especialmente conforme lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, es posible afirmar que este acuerdo cumple con los requisitos mínimos que establece el artículo 54 P del mismo cuerpo normativo, lo que hace procedente su aprobación, en cuanto de su lectura se advierte que entre sus capítulos se hace expresa referencia a: i) el cese de la conducta; ii) de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectiva por cada uno de los consumidores afectados; iii) La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos; iv) la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores afectados y v) la acreditación de la implementación del acuerdo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, se declara:



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

Código: DPXXXBKEHYB

I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **BANCO BICE**, contenido en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, emitida por el referido Servicio, el cual cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y, en consecuencia, produce efectos erga omnes;

II.- 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 54 Q de la Ley en referencia.

Regístrese, notifíquese, y archívense los antecedentes en su oportunidad.

ROL N° V-192-2022.

Pronunciada por don **SANTIAGO QUEVEDO RÍOS**, Juez Suplente.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago**, veintinueve de **Agosto de dos mil veintidós**



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

Código: DPXXBKHEYB