

EXTRACTO
Artículo 54Q de la Ley N°19.946

Resolución que aprueba acuerdo en Procedimiento Voluntario Colectivo

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-192-2022, tramitado ante 25° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de fecha 29 de agosto de 2022, notificada legalmente el día 29 de agosto de 2022, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N°19.496 se aprobó el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Banco BICE, contenido en Resolución Exenta N°497, de 31 de mayo de 2022, produciendo así, efectos Erga Omnes. Los términos de la aprobación judicial del acuerdo son los siguientes: Mediante presentación de fecha 19 de julio de 2022, compareció Jean Pierre Couchot Bañados y Alfredo Calvo Carvajal, ambos abogados, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente el "SERNAC" o el "Servicio", domiciliado en calle Agustinas N° 853, piso 12 de la comuna de Santiago, solicitando, de conformidad a lo establecido en los artículos 54Q y 59 de la Ley N° 19.496, la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N°497, de 31 de mayo de 2022, con la finalidad de que la misma produjera efectos erga omnes. La petición se fundó en que de conformidad con la Ley N°21.081, modificatoria de la original Ley N°19.496, de 14 de marzo del 2019, se incorporó el "*Procedimiento Voluntario para la Protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*" que "tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores." Expone que el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con Banco Bice, con fecha 25 de noviembre de 2021, por cuanto 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.". El Procedimiento Voluntario Colectivo tuvo por finalidad obtener el cese de la conducta infraccional, mediante el ajuste de sus contratos de adhesión. Es en este contexto, el acuerdo que el SERNAC y Banco BICE, contenido en la Resolución Exenta N°497, de 31 de mayo de 2022, cumple todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54P de la Ley N°19.496, esto es: **1.-En cuanto al cese de la conducta que pudiese haber afectado a los consumidores:** El acuerdo contempla el cese de conducta que afecta a los derechos de los consumidores, a este respecto, el Banco BICE 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



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

Código: QLRDXBYQGJP

anterioridad a la implementación del presente Acuerdo; **2.-En cuanto a las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** El acuerdo establece lo siguiente: 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 Acápito 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 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



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

Código: QLRDXBYQGJP

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. 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 Acápites pertinentes del Acuerdo; **3.- La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** Que, del atento análisis tanto de la normativa aludida, como del contenido del acuerdo establecido en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, emitida por el SERNAC, 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 la solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y que está basada en elementos objetivos. **4.-De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo:** Que, del atento análisis tanto de la normativa aludida, como del contenido del acuerdo establecido en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, emitida por el SERNAC, 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 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; **5.-De la acreditación de la implementación del acuerdo:** Que, del atento análisis tanto de la normativa aludida, como del contenido del acuerdo establecido en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, emitida por el SERNAC, 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



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

Código: QLRDXBYQGJP

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 la acreditación de la implementación del acuerdo; **6.-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; **7.-En lo resolutivo el Tribunal determinó:** Que, del atento análisis tanto de la normativa aludida en el motivo precedente como del contenido del acuerdo establecido en la Resolución Exenta N° 497, de fecha 31 de mayo de 2022, emitida por el SERNAC, 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: I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el SERNAC 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 SERNAC 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.

JUAN CARLOS DIAZ TORO
Fecha: 04/10/2022 09:38:31



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

Código: QLRDXBYQGJP