



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

#### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 945**

**SANTIAGO** 09 DE DICIEMBRE 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; 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; 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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**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 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, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento dictado al efecto, publicado con fecha 5 de febrero del año 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 SERNAC en virtud de los antecedentes que obran en este Servicio, en relación al proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, Rol Único Tributario 97.030.000-7** representado legalmente por don **JUAN COOPER ÁLVAREZ**, con domicilio en **AV. LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS N° 111, COMUNA DE SANTIAGO, REGIÓN METROPOLITANA**, ha tomado conocimiento, mediante reclamos ingresados en nuestras diversas plataformas y otros medios, de eventuales incumplimientos a los deberes y obligaciones de vuestra representada, en relación a la oportuna cancelación de cargos o restitución de fondos respecto de operaciones sobre las cuales los reclamantes desconocen haber otorgado su autorización o consentimiento. Lo anterior, a lo menos, en el periodo que va desde enero a noviembre del año 2021, sin perjuicio de eventos previos, y durante el tiempo que permanezcan estos incumplimientos, todo lo cual, constituiría una posible afectación al interés colectivo y difuso de los consumidores, de acuerdo a la normativa protectora de los derechos de los consumidores.

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento son aquellos que se encuentran descritos en el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores y su normativa protectora, a lo menos, a aquellos prescritos en los artículos 3° inciso primero letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 4° y 5° de la Ley N° 20.009, que establece un Régimen de Limitación de Responsabilidad para Titulares o Usuarios de Tarjetas de Pago y Transacciones Electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

**10°.** 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 DEL ESTADO DE CHILE**, 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.

**11°** Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener la devolución, compensación o indemnización que corresponda por cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo, debiendo así, el proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, 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 de 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 debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**12°** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, en relación a lo dispuesto en el artículo 54 H, se requiere al proveedor que *"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"*. Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, se insta en este acto administrativo, en el evento de la aceptación de participar en el procedimiento, a la entrega por parte del proveedor de una propuesta de solución, que contenga un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el considerando octavo, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios informativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**13°** Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que incidan 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



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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".

14° En atención a todo lo señalado precedentemente,

### RESUELVO:

**1°. DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, Rol Único Tributario N° 97.030.000-7**, representado legalmente por don **JUAN COOPER ÁLVAREZ** con domicilio en **AV. LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS N° 111, COMUNA DE SANTIAGO, REGIÓN METROPOLITANA**, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones y la adopción de medidas de cese de la conducta.

**2°. 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.

**3°. 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.

**4°. 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.

**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al procedimiento voluntario colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de 5 días hábiles administrativos, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, será el medio de



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

comunicación, entre el Proveedor y este Servicio, sin perjuicio de lo que se señalará en lo resolutivo siguiente, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

**7°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución al proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE, Rol Único Tributario N° 97.030.000-7**, representado legalmente por don **JUAN COOPER ÁLVAREZ**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, 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**

**DANIELA AGURTO GEOFFROY**  
**SUBDIRECTORA PROCEDIMIENTO VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA

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



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: 2061123-e4f00f en:

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