



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 530

SANTIAGO, 15 DE JUNIO 2022

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR BANCO DEL ESTADO DE CHILE Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, APERTURADO CONFORME A RESOLUCIÓN EXENTA N° 945/2021.

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; 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; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; 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, el objetivo del procedimiento voluntario colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante Procedimiento Voluntario Colectivo o PVC), es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso.

2°. Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.

3°. Que, con fecha **09 de diciembre del 2021**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N° 945** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, a fin de solucionar a través de dicha herramienta, los eventuales incumplimientos advertidos por el SERNAC de los deberes y obligaciones del proveedor, en relación a la oportuna cancelación de cargos o restitución de fondos respecto de operaciones sobre las cuales los reclamantes clientes del Banco, desconocen haber otorgado su autorización o consentimiento y, demás consideraciones que en dicho acto administrativo se detallan, todo lo cual, constituiría una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores de acuerdo a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante LDPC), en concordancia con lo dispuesto en los artículo 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, robo o fraude.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

4°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con **fecha 17 de diciembre de 2021**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5°. Que, con fecha **20 de enero de 2022**, el **SERNAC** y **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de los proveedores, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

6°. Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la Ley N° 19.496 esta Subdirección, con fecha **21 de enero de 2022** y, de acuerdo a la materia y características del caso descritas en el considerando 3° precedente, requirió diversos antecedentes al proveedor en orden a determinar, entre otros, el monto de las compensaciones o restituciones que procedieren, como asimismo, la determinación del eventual universo de consumidores afectados y perjuicio sufrido por los mismos, todo ello, en relación a los hechos materia del Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión. Adicionalmente, se solicitaron al proveedor otros antecedentes aclaratorios, con la misma finalidad. Se hace presente, que con fecha 07 de febrero del presente año, el proveedor solicitó la primera prórroga del plazo otorgado para dar respuesta al requerimiento de información formulado por esta Subdirección, la que fue concedida oportunamente. Sin perjuicio de ello, y luego de solicitar nuevos plazos y prórrogas, el proveedor sólo procedió a dar respuesta parcial al requerimiento formulado, a fines del mes de mayo.

7°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 252 del 15 de marzo de 2022** se prorrogó de oficio, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, contados desde el vencimiento del plazo original del presente procedimiento.

8°. Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo y en un marco de negociación, ésta Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos recibió las propuestas de solución formuladas por el proveedor, las que, analizadas en su mérito, y sobre la base del mandato que el legislador dispone en el artículo 54 P de la LDPC, resultaron ser insuficientes del punto de vista cualitativo y cuantitativo, con miras a abordar los hechos y materia objeto del PVC, a la luz de criterios como el de universalidad, y proporcionalidad. Asimismo, en orden a satisfacer el numeral 1 de la norma citada, referida al cese de la conducta.

9°. Que, todo lo señalado en el considerando anterior, fue oportunamente representado al proveedor, haciéndole presente la necesidad de ajustar ciertos y determinados conceptos de su propuesta de solución, a los criterios objetivos trasladados por este Servicio Público.

En ese sentido, se solicitó, en definitiva, incorporar al universo total de consumidores beneficiados por el eventual Acuerdo, a todos quienes se vieron afectados por los hechos descritos en el considerando 3° precedente, habida cuenta del antes citado **principio de universalidad** y, el **principio de "indemnidad del consumidor"**, explícitamente consagrado tanto, en el artículo 54 H inciso 1° de la ley N° 19.496 como, en el artículo 1° N°1 del Reglamento contenido en el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo.

10°. Es así, que para este Órgano del Estado, el universo de consumidores beneficiados que debiera ser analizado y





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

considerado en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo, resulta ser conceptualmente mayor a aquél formulado por la empresa en su última y definitiva propuesta de solución.

11°. Que, en consideración a lo expuesto en los considerandos precedentes, los términos de la propuesta de solución del proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, implicaría, por una parte, *ex ante*, la pretensión de exclusión de consumidores afectados y, por otra, la de dejar impedido a este Servicio Público de proceder con responsabilidad, eficacia y eficiencia, respecto de celebrar un eventual Acuerdo que contemple una solución que beneficie a todos los consumidores afectados e integre, respecto de ellos, las compensaciones o restituciones que fueren procedentes. En consecuencia y, a mayor abundamiento, existen entre el proveedor y el SERNAC, posturas que son actualmente irreconciliables, tanto en los hechos como en derecho.

12°. Que, además de todo lo dicho, dentro del plazo de tramitación del presente procedimiento y sin perjuicio del esfuerzo y recursos desplegados por esta Agencia Pública, el administrado incumbente no ha puesto a disposición del proceso toda la información requerida, y consecuentemente, una propuesta satisfactoria que permita dar por comprendidos los elementos mínimos de un Acuerdo en el sentido legal exigible y, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC y los derechos de los cuales son los consumidores titulares.

13°. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, lo que obliga a este Servicio a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores y de esa manera dar cumplimiento a la función pública encomendada.

14°. Que, el inciso final del artículo 54 J de la LDPC dispone: **"Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término"**. Asimismo, el Decreto N° 56 que aprobó el antes citado Reglamento, establece en su artículo 16 N° 2 letra a) **"El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

2.- Término fracasado: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley 19.496 (...)".

15°. Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo prorrogado de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo llevado adelante, en definitiva, no se ha arribado a un Acuerdo con el proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, según lo previene la norma antes citada.

16°. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1°. **DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Resolución Exenta N° 945 de fecha 09 de diciembre de 2021 con el proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, circunstancia que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la LDPC.

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

3°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, mediante correo electrónico, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

DGA/mmb

Distribución:

Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete – SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - 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: 2119407-8282d7 en:

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

