



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 422

SANTIAGO, 23 DE JUNIO 2023

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR BANCO FALABELLA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de 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; la Resolución Exenta N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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, actual Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de SERNAC, conforme lo establece la Resolución Exenta N° 222 y 357 de abril y mayo, respectivamente, ambas de 2023.

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.

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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de SERNAC.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H 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, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y está reglado por las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario para la protección de interés colectivo o 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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 de 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 FALABELLA**, Rol Único Tributario **N° 96.509.660-4**, representado legalmente por **don SERGIO MUÑOZ GOMEZ**, con domicilio en **Moneda N° 970, piso 7, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, ha tomado conocimiento, mediante reclamos ingresados por consumidores en nuestras plataformas de atención de público y, con ocasión del resultado de una investigación realizada por el área especializada del SERNAC, de eventuales incumplimientos por parte del citado proveedor, relacionados por una parte, con la falta al deber de profesionalidad y por otra, con no respetar los términos y condiciones de los productos y servicios ofrecidos y contratados con los consumidores todo, con ocasión de la indisponibilidad e intermitencia sufrida en sus plataformas de atención remota, además de plataformas de pagos, transferencias y giros en cajeros automáticos, según lo que a continuación se describe. En concreto, los referidos incumplimientos dicen relación con los hechos ocurridos con fecha **26 de septiembre de 2022; 05 de enero, 15 de febrero, 17 y 26 de abril y 02 de mayo, todos del año 2023** los que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, estarían constituidos por: **i)** Fallas en la visualización de productos y servicios bancarios contratados por el consumidor en sus canales digitales web y aplicación móvil; **ii)** Indisponibilidad en los servicios de pago y en las transacciones y giros con tarjetas bancarias del Banco Falabella; **iii)** Intermitencia e indisponibilidad en operaciones de transferencias electrónicas de fondos, desde y hacia cuentas del Banco Falabella y, **iv)** Fallas en la aplicación móvil (App) del Banco y página web.

Adicionalmente, se ha observado un alejamiento a la regulación establecida en el párrafo 4° del Título II de la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión", las que, para efectos de este procedimiento, se encuentran contenidas en las cláusulas **1)** "CUP - CUENTA CORRIENTE letra a) N° 6; **2)** cláusula CUP - III. CUENTA VISTA ELECTRÓNICA N° 9 y **3)** cláusula CUP XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS, DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN, 1. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS N° 10; y **4)** cláusula CUP XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS, DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN, 3. NORMAS PARTICULARES DE LOS SERVICIOS N°10" **del denominado "Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA"**, por poner de cargo de los consumidores, los efectos de las deficiencias, omisiones o errores que se puedan producir en determinados productos financieros (cuenta corriente, cuenta vista electrónica y tarjeta de crédito) y





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

además, por contener limitaciones o eximentes de responsabilidad que operarían en favor del proveedor lo que, consecuentemente, constituye un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes derivan del respectivo contrato, y una renunciabilidad en los derechos de los consumidores.

Todo lo anterior, conlleva a una vulneración de la normativa de los derechos de los consumidores expresamente establecidos en el citado cuerpo legal.

9°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos, **3° inciso primero letra d), 4°, 12, 16 letras a), c), e) y g), y artículo 23 inciso primero**, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores que resulten aplicables a los hechos descritos.

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 **BANCO FALABELLA**, 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 que, a través de la presentación e implementación de medidas de cese de conducta necesarias y de un plan de cumplimiento, el proveedor pueda disponer de mecanismos que permitan evitar en el futuro, la ocurrencia de hechos similares a los que motivaron el inicio de este procedimiento, así como la de mitigar sus consecuencias y perjuicio para los consumidores. Adicionalmente, se busca el ajuste de cláusulas contrarias a la regulación de fondo establecida en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Todo lo anterior, 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, debiendo así, el proveedor **BANCO FALABELLA**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

12°. Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor "*informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos*".





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 contemple, la presentación e implementación de un plan de cumplimiento ante esta repartición pública, conforme a la normativa vigente en la materia, medidas de cese de conducta y, el ajuste a las cláusulas contenidas en sus contratos de adhesión, habida cuenta de los hechos descritos en los **considerandos 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mínimos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores.

13°. 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, el universo total no se agota en ellos.

14°. Que, 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 FALABELLA**, Rol Único Tributario **N° 96.509.660-4**, representado legalmente por **don SERGIO MUÑOZ GOMEZ**, con domicilio en **Moneda N° 970, piso 7, Santiago, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un acuerdo que beneficie a los consumidores, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando la adopción de medidas de cese de conducta, la presentación e implementación de un plan de cumplimiento y, el ajuste de las cláusulas descritas en el presente instrumento, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H, inciso 5°, 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





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 resolución.

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**, 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 FALABELLA**, Rol Único Tributario **N° 96.509.660-4**, representado legalmente por **don SERGIO MUÑOZ GOMEZ**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CNA/mmb

Distribución:

-Destinatario (notificación por correo electrónico)

-Dirección Nacional

-Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos

-Oficina de Parte

