

## **AVISO 27° JUZGADO DE LETRAS EN CIVIL DE SANTIAGO**

Por resolución de fecha 15 de marzo del año 2024, se ordenó publicar conforme al artículo 53 de la Ley N°19.496, lo siguiente: En juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Banco del Estado de Chile, Rol C-2126-2023, tramitado ante el 27° Juzgado de Letras en lo Civil de Santiago, con fecha 05 de abril de 2023, se declaró admisible demanda colectiva interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante también SERNAC), RUT N° 60.702.000-0, servicio público, representado por Andrés Herrera Troncoso, cédula de identidad número 11.477.813-3, abogado, ambos domiciliados en calle Agustinas N°1336 piso 3, comuna y ciudad de Santiago, en contra del Banco del Estado de Chile (en adelante Banco Estado o el Banco), sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por Juan Cooper Álvarez, cédula de identidad número 9.096.866-1, cuya profesión u oficio se ignora, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O’Higgins N° 1111, piso 4, comuna y ciudad de Santiago. En contra del demandado se ha deducido acción colectiva en los términos de la Ley N° 19.496 (en adelante también LPDC), fundada en el antecedente que, entre el 01 de abril y el 31 de octubre de 2021, recibió un total de 6.692 reclamos de consumidores en contra del Banco Estado bajos las categorías generales de “clonación” o “suplantación” de lo cual advirtió una serie de incumplimientos a los deberes y obligaciones que sobre dicha institución financiera recaen. En específico el SERNAC determinó que (i) El Banco no efectuó, debiendo hacerlo, ni estaría efectuando, la cancelación de los cargos o la restitución de los fondos correspondientes a operaciones contempladas dentro de los supuestos de los artículos 1° y 2° de la Ley de Fraude, así como de aquellas operaciones desconocidas por los consumidores, conforme al artículo 4° del mismo cuerpo normativo; (ii) El Banco no efectuó, ni estaría efectuando, la restitución de los montos correspondientes a operaciones desconocidas por los consumidores, dentro de los plazos legales establecidos en el artículo 5° de la Ley N° 20.009; (iii) El Banco no presentó, ni estaría presentando, la respectiva denuncia o querrela que exige la ley, para el caso que la institución financiera rechace la solicitud de restitución del consumidor y, finalmente; (iv) Banco Estado ha denegado, y seguiría negando, la restitución de los fondos, considerando únicamente el registro de la operación para demostrar que fue autorizada por el usuario, en contravención a la ley. Se pudo establecer que el Banco identificó la “reclamación” exigida por la Ley N° 20.009 exclusivamente con la presentación de un reclamo ante el SERNAC (excluyendo los reclamos presentados ante el propio Banco Estado), lo que restringe arbitrariamente el ámbito de aplicación de las disposiciones de dicha norma. El Banco ha excluido arbitrariamente a otros grupos, como es el caso de quienes alegaron transacciones cuestionadas, realizadas hacia o desde su propia institución financiera, y ejecutadas entre cuentas del propio consumidor reclamante, supuesto que, erróneamente, a interpretación de Banco Estado, no estaría dentro de los contemplados en la citada ley. Las conductas antes aludidas han generado, y pueden seguir generando, perjuicios patrimoniales a los consumidores que deben ser necesariamente reparados por la entidad financiera demandada. En cuanto a los daños patrimoniales, se han identificado los siguientes grupos y subgrupos: (i) Grupo N° 1: Consumidores respecto de los cuales Banco Estado acogió su solicitud de cancelación o restitución de fondos o cargos reclamados por tratarse de operaciones o transacciones desconocidas o no consentidas por él, en cuyos casos no se cumplieron los plazos establecidos en el artículo 5° de la Ley N° 20.009 para la respectiva cancelación o restitución. Este Grupo N° 1 da lugar a los siguientes subgrupos de consumidores: (a) Subgrupo N° 1: Casos cuyos montos reclamados son iguales o inferiores a 35 UF, y cuyo plazo de restitución debía ser de 5 días hábiles desde la fecha del reclamo. (b) Subgrupo N° 2: Casos cuyos montos reclamados son superiores a 35 UF, y cuyo plazo de restitución debía ser de 12 días en total: 5 días para las 35 UF, y de 7 días para el monto restante. (ii) Grupo N° 2: Consumidores respecto de los cuales Banco Estado rechazó su solicitud de cancelación o restitución de fondos o cargos reclamados por tratarse de operaciones o transacciones desconocidas o no consentidas por él, por lo que, en consecuencia, tampoco se dio cumplimiento a los plazos establecidos en el artículo 5° de la Ley N° 20.009 para la respectiva cancelación o restitución. Este Grupo N° 2 da lugar a los siguientes subgrupos de consumidores: (a) Subgrupo N° 1: Casos cuyos montos reclamados

son iguales o inferiores a 35 UF, y cuyo plazo de restitución debía ser de 5 días hábiles desde la fecha del reclamo. (b) Subgrupo N° 2: Casos cuyos montos reclamados son superiores a 35 UF, y cuyo plazo de restitución debía ser de 5 días para el monto los 35 UF, y de 12 días para el monto restante; y finalmente, (iii) Grupo N° 3: Consumidores que presentaron un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor por los hechos aquí demandados. Sobre la base de estos antecedentes y considerando lo dispuesto en la Ley N° 20.009 (Ley de Fraudes) se ejerció una acción infraccional denunciando la vulneración a los artículos 3 inciso primero letra e); infracción al artículo 3 inciso primero letra c) e infracción al artículo 23 todos de la Ley N° 19.496. En cuanto a las acciones civiles se solicitó la cancelación de cargos o restitución de los fondos de operaciones reclamadas por los consumidores y, además, se solicitó indemnizar los perjuicios. En el petitorio de la demanda se solicitó: Tener por interpuesta demanda colectiva para la protección del interés colectivo de los consumidores en contra del BANCO ESTADO, representada legalmente por don Juan Cooper Álvarez, ya individualizados, admitirla a tramitación y, en definitiva: 1. Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo. 2. Declarar la responsabilidad infraccional de Banco Estado, por la vulneración a los artículos 3° letras c) y e) y 23 de la Ley N° 19.496, en relación a los artículos 1°, 2°, 4° y 5° de la Ley N° 20.009 y, por consiguiente, condenar a la demandada en los términos señalados en este petitorio, al máximo de las multas que establece la LPDC o en lo que S.S. estime procedente, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la misma ley. 3. Que, se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas, en específico, que interprete la Ley N° 20.009 conforme a derecho y, en consecuencia, efectúe las cancelaciones de cargos o restitución de fondos que sean procedentes, y dentro de los plazos dispuestos en el artículo 5° de la Ley en comento, y en cumplimiento de los términos descritos en los artículos 1°, 2° y 4°. 4. Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, se aplique a Banco Estado la circunstancia agravante consistente en la letra b) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores, o las que a su criterio procedan en este caso, y sin perjuicio de las demás que esta parte se reserva su determinación y prueba para la etapa procesal pertinente. 5. Que, para el Grupo N° 1 y sus correspondientes Subgrupos N° 1 y 2, ordene a la demandada a otorgar la correspondiente indemnización de perjuicios al grupo de consumidores afectados por el cumplimiento tardío de la obligación, o la que S.S. estime procedente. 6. Que, para el Grupo N° 2 y sus correspondientes Subgrupos N° 1 y 2, ordene a la demandada a cancelar o restituir los cargos o monto totales reclamados más los reajustes e intereses correspondientes y la correspondiente indemnización de perjuicios por el cumplimiento tardío de la obligación, o la que S.S. estime procedente. 7. Que, el Grupo N° 3, sea compensado por concepto del costo de reclamo por una suma ascendente a 0.15 UTM, o la que S.S. estime procedente. 8. Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir, al menos, una de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC. 9. Condenar al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, por las reglas generales, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda. 10. Determinar en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, pudiendo considerar aquellos señalados en la demanda a modo ilustrativo, o cualquier otro que corresponda en virtud de los antecedentes del caso. 11. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C de la Ley N° 19.496, en los casos en que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos. 12. Ordenar que las restituciones e

indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos intereses y reajustes conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496. 13 Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496. 14. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa. Los resultados del juicio se aplicarán directamente a todos los afectados por los hechos demandados hayan o no reclamado. Quienes lo estimen procedente podrán hacer reserva de sus derechos, en un plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de esta publicación. Mayor información en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y al teléfono 800 700 100. Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados,  
El Secretario.



031910181625

