

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO APERTURADO, CONFORME A
LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 418/2025
ENTRE EL PROVEEDOR BANCO
SANTANDER CHILE 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° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba 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° 222 de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y sus modificaciones, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; la Resolución Exenta RA N° 405/115/2025 del 24 de enero de 2025; y

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, **"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 de los consumidores.

2°. Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se rigen bajo determinados principios básicos que los 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 de la información y antecedentes sensibles o reservados que



sean proporcionados por el proveedor, conforme a los procedimientos establecidos por la normativa.

3°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término 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 dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

4°. Que, con fecha **27 de junio de 2025**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 418**, mediante la cual dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BANCO SANTANDER CHILE**, en adelante e indistintamente, el "**proveedor**", con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

5°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, en adelante también "**LDPC**", el proveedor antes individualizado, con fecha **7 de julio de 2025**, manifestó oportunamente y por escrito, su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

6°. Que, con fecha **31 de julio de 2025**, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante también, el "**SERNAC**" y **BANCO SANTANDER CHILE**, iniciaron la etapa de audiencias.

7°. Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de tres meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual, puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada, en que se justifique la prórroga.

8°. Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se sostuvieron audiencias con el proveedor tendientes a construir las bases para un eventual Acuerdo en los términos dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496. En ese contexto, **BANCO SANTANDER CHILE** con fecha **3 de septiembre de 2025**, formalizó ante el **SERNAC**, una propuesta de solución la que fue revisada y analizada en sus distintos alcances, por parte de este servicio, especialmente, la propuesta de compensación e indemnización para los consumidores afectados, cuyas conclusiones fueron informadas al proveedor en la audiencia celebrada con **fecha 6 de octubre del presente año**.

9°. Que, **BANCO SANTANDER CHILE** en su presentación, individualizada en el considerando precedente, además de formular una propuesta de solución, señaló por una parte que, "(...) *considera incorrecto e imprudente afirmar que existiría una eventual vulneración y*



afectación a los derechos de los consumidores que, según SERNAC, serían a lo menos los prescritos en los artículos 3° inciso primero letras d) y e), y 23, todos de la Ley 19.496(...)" y por otra que, "(...)Santander considera que las normas referidas por SERNAC son inaplicables respecto de la protección de la vida privada e información confidencial de sus clientes, quienes no han sufrido daño alguno." para luego, formular la propuesta de solución que se contiene en el citado documento.

Conforme al análisis que realizó el **SERNAC** a la propuesta de solución presentada por el proveedor, es posible concluir que aquella no es completa ni suficiente, por cuanto, entre otros aspectos, no cumple con los requisitos que a continuación se describen: (i) El N° 1 del artículo 54 P de la LDPC, esto es, **"(...) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores"**; (ii) El N° 2 del artículo 54 P del citado cuerpo legal, esto es, **"(...) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda(...)"** y; (iii) El N°3 del artículo 54 P del citado cuerpo legal, esto es, que la solución debe ser **"(...) proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos(...)"**.

En efecto, se advierte que la propuesta de solución presentada por el proveedor, y en lo que dice relación con el literal (i) precedente, no contiene medidas de cese de conducta que satisfagan completamente las pretensiones expuestas en la resolución de inicio. Respecto de los literales (ii) y (iii) precedentes, la propuesta de solución sólo se circunscribe a aquellos consumidores que presentaron reclamos ante el **SERNAC** o ante la empresa, no cumpliendo con ello, el objetivo del PVC y los requisitos para un eventual Acuerdo, en particular, aquel que exige que **la solución alcance a todos los consumidores afectados**.

En mérito de la investigación realizada por el **SERNAC**, que en definitiva motivó el inicio del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, se estimó que el universo de consumidores afectados es significativamente mayor a aquel que considera la propuesta de solución, que de admitirse, se privaría con ello a la gran mayoría de los consumidores afectados, de su derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños que pudieron haberles causado, con ocasión de los hechos y eventuales incumplimientos que describe la **Resolución Exenta N°418/2025** que aperturó el PVC.

Es evidente que este procedimiento administrativo tiene su origen en la afectación al interés **colectivo o difuso** de los consumidores, y la solución propuesta debió integrar a todos y cada uno de los consumidores afectados, en conformidad a los artículos 54 H y 54 P de la Ley N° 19.496.

A mayor abundamiento, en el **considerando 15** de la resolución de apertura de este procedimiento administrativo, se dejó expresa constancia de lo siguiente: *"(...) que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos*



que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos que podrán ser definidos en un futuro Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

En consecuencia, y sumado a lo anterior, se advierte que los distintos conceptos que integran el monto total de la compensación e indemnización establecido en la propuesta de solución del proveedor, ha resultado ser insuficiente, en términos tales, de que aquel, en atención a los distintos antecedentes que obran en el procedimiento, pueda ser entendido como apto para dar por satisfecha la reparación efectiva del daño que se podría haber ocasionado a los consumidores afectados, en su dimensión de colectivo y/o difuso conforme a los hechos materia del PVC en cuestión. En otras palabras, la solución para el PVC en referencia, debió ser capaz de abordar a través de elementos de carácter objetivo, una reparación en términos tales, que se pudiera desprender de la misma, la integración del "principio de indemnidad del consumidor" conjuntamente con el concepto de universalidad, que debe comprender una propuesta de solución para que ésta se estime expedita, completa y transparente.

Finalmente, la propuesta de solución antes citada, da cuenta de discrepancias jurídicas en las posiciones entre el **SERNAC** y el proveedor, especialmente, en todo aquello que dice relación con las conductas y los eventuales incumplimientos que fundamentaron la resolución exenta que dispuso el inicio del PVC en referencia, como asimismo, de las normas aplicables en la especie, constatándose en consecuencia, un alejamiento sustantivo en las posiciones jurídicas de las partes, particularmente, desde el punto de vista interpretativo y de aplicación de normas a los hechos y conductas que, como se indicó, motivaron el inicio del PVC.

10°. Que, la *facultad de no perseverar en un Procedimiento Voluntario Colectivo*, se encuentra consagrada en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y, para el caso en referencia, en el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento PVC.

En este sentido, el citado artículo 54 K, inciso 2° de la LDPC, dispone:

***"(...) Por su parte, el Servicio podrá no perseverar en el procedimiento en cualquier momento, fundando su decisión. Estas circunstancias serán certificadas por el Servicio en la resolución de término respectiva."* (énfasis agregado).**

Por su parte, el artículo 16 N° 2 letra b) del Reglamento PVC, dispone:

***"Artículo 16.- Término del procedimiento.
El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:***

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



b) En aquellos casos que el Servicio Nacional del Consumidor, fundadamente, o el proveedor involucrado hayan expresado su voluntad de no perseverar en el procedimiento, conforme al artículo 54 K inciso segundo de la ley precitada."

A su vez, el artículo 18 del Reglamento PVC, dispone: "*Resolución de término fracasado o fallido.*

En caso que tenga lugar el término fracasado o fallido del procedimiento, el Servicio procederá a dictar una resolución que así lo establezca."

11°. Que, en razón de lo expuesto en los considerandos precedentes, que se traducen en el alejamiento de posiciones entre esta repartición pública y el proveedor, como asimismo, en la insuficiencia de la propuesta de solución de éste último para el caso que tuvo por objeto el PVC en referencia, el **SERNAC ejercerá su facultad de no perseverar** en este Procedimiento Voluntario Colectivo, ello, por cuanto el administrado incumbente, no ha puesto a disposición del proceso, una propuesta de solución que permita dar por cumplido los elementos mínimos para avanzar en aras de un eventual Acuerdo, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC, como es, el de indemnidad del consumidor relacionado por cierto, con el derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores y, que se encuentra expresamente consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra e) de la LPDC y en el artículo 1° N° 1 del Reglamento PVC esto es, el derecho a la reparación e indemnización. Lo que, en consecuencia, hace inviable la prosecución de este procedimiento, y asimismo, un eventual Acuerdo.

12°. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, 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, y obliga por tanto, a este Servicio Público, 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, motivo por el cual, tal como se indicó en los **considerandos 10° y 11°** precedentes, este Servicio ejercerá su derecho a no perseverar en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, circunstancia que se certificará en lo resolutivo del presente acto administrativo, conforme a lo dispuesto en el **inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496** como así también, para este caso en particular, en el **artículo 16 N° 2 letra b)** del citado Reglamento.

13°. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 418 de fecha 27 de junio de 2025**, con el proveedor **BANCO SANTANDER CHILE**, Rol Único Tributario **N°97.036.000-K**, representado legalmente por **don Andrés Trautmann**



Buc, con domicilio en **Bandera N° 140, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, en atención al **ejercicio de la facultad de no perseverar**, según se expresa en los **considerandos 10° y 11°** de la presente resolución, circunstancia ésta última, que se certifica en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 y en el artículo 16 N° 2 letra b) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

2. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente Resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

3. NOTIFÍQUESE, la presente resolución por correo electrónico al proveedor **BANCO SANTANDER CHILE**, conforme lo establece el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

CNA/ivt/meo

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YYKCGD-219>