



En lo principal, dan cuenta de conciliación; en el otros, copias autorizadas.

S.J.L.

LUCAS DEL VILLAR MONTT, Abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) asistido por la abogada doña **CAROLINA PAZ NORAMBUENA ARIZABALOS**, por una parte y por la otra, los abogados señores **RAÚL TAVOLARI OLIVEROS** y **ANDRÉS TAVOLARI GOYCOOLEA**, ambos en representación de **BANCO DE CHILE S.A.**, (en adelante, indistinta o conjuntamente "el Banco), en autos sobre Procedimiento Especial para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, **Rol N° C-10051-2014**, caratulados "**Servicio Nacional del Consumidor con Banco de Chile S.A.**", a **SS.**, respetuosamente decimos:

Convocados a audiencia de conciliación por el Juzgado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 8 y siguientes, y 53 B de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, indistintamente, LPC), las partes hemos acordado poner término al presente juicio, mediante la conciliación de que dan cuenta las cláusulas siguientes y que sometemos a su aprobación.

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

En autos, el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC") ha deducido una acción colectiva conforme al procedimiento establecido en el párrafo 2° del título IV de la ley N° 19.496. A su turno, Banco de Chile ("el Banco") ha contestado oportunamente la demanda entablada en su contra, pidiendo su rechazo. El SERNAC y el Banco han revisado los planteamientos que han expuesto a lo largo de este proceso y expresan que, en los puntos en los que las respectivas calificaciones o interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la propia, entendiendo que es la que corresponde a las exigencias actuales del ordenamiento jurídico.

II. TÉRMINO DE CONTRATOS DE LÍNEA DE SOBREGIRO PACTADO.

En relación a la materia de la que trata el presente juicio se hacen presente las siguientes consideraciones:

- a) El Banco declara que a contar del 1° octubre de 2014 dejó de ofrecer el producto financiero "Línea de Sobregiro Pactado".

- b) Asimismo, declara que a contar del mes de octubre de 2015 inició un proceso de terminación de todos los contratos de “Línea de Sobregiro Pactado” vigentes a esa época, mediante un “Plan de Cierre” progresivo que concluyó el 31 de agosto de 2016.
- c) Las partes declaran que la culminación del proceso de terminación de los contratos de Línea de Sobregiro Pactado ha sido una condición esencial para la presente conciliación.

III. DE LO INFRACCIONAL.

El artículo 3° de la Ley 19.496 establece en su letra a), el derecho del consumidor a la libre elección del bien o servicio y en su letra b), el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. En el mismo sentido, la letra a) del inciso 2° del citado artículo 3° precisa el derecho del consumidor de servicios financieros a recibir información sobre el costo total del producto o servicio.

Atendido que la información proporcionada por la parte demandada, con ocasión de los hechos de autos, no ha cumplido cabalmente con la obligación de entrega de información relacionadas con lo dispuesto en las normas precedentes, el Banco de Chile se obliga a pagar, a beneficio fiscal, una multa de 50 UTM (cincuenta unidades tributarias mensuales).

Esta multa, a beneficio fiscal, será pagada por la demandada, en la Tesorería General de la República dentro de los siguientes 30 días corridos, contados desde que quede ejecutoriada la resolución que apruebe la presente conciliación.

IV. PERIODOS DE UTILIZACION LINEA DE SOBREGIRO PACTADO.

Para estos efectos las partes están de acuerdo que la presente conciliación comprende los siguientes cuatro periodos:

- a) Lapso comprendido entre el 1° de marzo de 2009 y el 29 de febrero de 2012, esto es, entre el mes de inicio de la comercialización del producto “Línea de Sobregiro Pactado” y el mes anterior a la entrada en vigencia de la ley N° 20.555, que modificó la ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- b) Lapso comprendido entre el 1° de marzo de 2012 y el 28 de febrero de 2014, esto es, entre el mes correspondiente a la fecha de entrada

en vigencia de la ley N°20.555 ya citada y el mes correspondiente a la fecha de notificación de la demanda del presente juicio.

c) Lapso comprendido entre el 1° de marzo de 2014 y el 31 de julio de 2015, esto es, entre el mes siguiente a la fecha de notificación de la demanda y el mes correspondiente al ajuste, a 2 Unidades de Fomento, de la tarifa del mencionado producto.

d) Lapso comprendido entre el 1° de agosto de 2015 y el 31 de agosto de 2016, esto es, entre el mes siguiente a la implementación del ajuste tarifario antes indicado y la fecha en que el producto "Línea de Sobregiro Pactado" se discontinuó totalmente de la cartera vigente.

V. PAGOS A LOS CLIENTES.

Para poner término al presente juicio, las partes han acordado que el Banco de Chile pagará las siguientes cantidades:

a) El Banco pagará, por una sola vez, a cada uno de los clientes que hayan utilizado la "Línea de Sobregiro Pactado" entre el 1° de marzo de 2009 y el 29 de febrero de 2012, la cantidad de 0,5 Unidades de Fomento. Se estima que este pago ascenderá a UF 14.936,50, equivalentes, al 14 de junio de 2018, a \$405.009.321 pesos, y favorecerá a 29.873 clientes.

b) El Banco pagará, por una sola vez, a cada uno de los clientes que hayan utilizado la "Línea de Sobregiro Pactado", entre el 1° de marzo de 2012 y el 28 de febrero de 2014, una cantidad igual equivalente al 50,2% de las comisiones cobradas durante ese período. Se estima que este pago ascenderá a UF 466.028, equivalentes, al 14 de junio de 2018, a \$12.636.540.291 pesos, y favorecerá a 66.247 clientes.

La cantidad que el banco pagará a sus clientes en conformidad a esta letra, devengará intereses para operaciones de captaciones reajustables, conforme a la tasa informada por el Banco Central de Chile, desde la fecha de cada cobro de las comisiones hasta el día siguiente a la fecha en que se certifique la ejecutoria de la resolución que apruebe la presente conciliación. Se estima que los intereses así calculados ascienden, al 14 de junio de 2018, a UF 36.957, equivalentes, a la misma fecha, a \$1.002.104.207 pesos.

c) El Banco pagará, por una sola vez, a cada uno de sus clientes que hayan utilizado la "Línea de Sobregiro Pactado" entre el 1° de marzo de 2014 y el 31 de julio de 2015 una cantidad igual equivalente al 50,2% de las comisiones cobradas durante ese período. Se estima

que este pago ascenderá a UF 184.149, equivalentes, al 14 de junio de 2018, a \$4.993.275.636 pesos y favorecerá a 38.408 clientes.

La cantidad que el banco pagará a sus clientes en conformidad a esta letra, devengará intereses para operaciones de captaciones reajustables, conforme a la tasa informada por el Banco Central de Chile, desde la fecha de cada cobro de las comisiones hasta el día siguiente a la fecha en que se certifique la ejecutoria de la resolución que apruebe la presente conciliación. Se estima que los intereses así calculados ascienden, al 14 de junio de 2018, a UF 7.069, equivalentes, a la misma fecha, a \$191.678.833 pesos.

d) El Banco pagará, por una sola vez, a cada uno de sus clientes que hayan utilizado la "Línea de Sobregiro Pactado", entre el 1° de agosto de 2015 y el 31 de agosto de 2016, la cantidad de 0,5 Unidades de Fomento. Se estima que este pago ascenderá a UF 3.051, equivalentes, al 14 de junio de 2018, a \$82.729.116 pesos, y favorecerá a 6.102 clientes.

e) La equivalencia en pesos de los pagos a que se refieren las letras a), b), c) y d) precedentes, se determinará utilizando el valor de la Unidad de Fomento vigente al día siguiente de la fecha en que se certifique la ejecutoria de la resolución que apruebe la presente conciliación.

f) Los intereses para operaciones de captaciones reajustables, utilizados para este acuerdo, corresponden a la "Tasas de captación promedio del sistema financiero, reajustables (porcentaje anual)" para operaciones reajustables de 90 días a 1 año, que se publica en la página internet del Banco Central de Chile. Una copia de la publicación de las tasas utilizadas, firmada por ambas partes, se adjunta como anexo a este acuerdo y se entiende formar parte de él para todos los efectos.

g) Adicionalmente, el Banco pagará la suma de 0,15 UTM a cada uno de los clientes individualizados por SERNAC, en listado que este último entregará al Banco, y que, al día anterior al de la presente audiencia, hayan deducido reclamación de manera individual ante el SERNAC, por haber usado el producto "línea de sobregiro pactado" y haber pagado comisiones asociadas a él.

h) Si un cliente del Banco hubiera utilizado la línea de sobregiro pactado en más de uno de los períodos singularizados en las letras a), b), c) y d) precedentes, sólo tendrá derecho a percibir el pago de la cantidad correspondiente a uno solo de los referidos períodos. En este caso, Banco pagará al cliente la cantidad de mayor monto.

i) El Banco pagará a sus clientes comprendidos en este acuerdo, las cantidades que correspondan conforme a las letras precedentes, en la forma y sujeto a las condiciones siguientes:

i.1) A contar del 16° día y hasta el 99° día, ambos contados desde el último aviso a que se refiere el capítulo **VII. PUBLICACIONES DEL ACUERDO CONCILIATORIO** del presente acuerdo, sólo y únicamente en la medida que el respectivo cliente: **(i)** no haya efectuado una reserva de derechos en los términos del inciso 2° del artículo 54 C de la ley N° 19.496 y **(ii)** en todo caso acepte los términos y condiciones del presente acuerdo conciliatorio y conforme a ello, requiera el pago y/o compensación de saldos de capital adeudados por deudas vencidas o castigadas, según corresponda, declarando su conformidad respecto de todo ello, incluido el monto a que tiene derecho. Para los fines previstos en este numeral (ii) el cliente podrá comunicarse con el Banco a través del sitio web o Call Center de dicha Institución, usando al efecto las respectivas claves de acceso, o mediante correo electrónico dirigido al Banco o documento escrito en soporte de papel, igualmente dirigido al Banco. Las partes declaran que las condiciones previstas en los numerales (i) y (ii) de este párrafo son esenciales para que el Banco efectúe los pagos y/o compensaciones que se expresan en los numerales i.1.1.) y i.1.2.) siguientes.

i.1.1.) Respecto de los clientes que mantengan con el Banco de Chile saldos de capital adeudados por deudas vencidas o castigadas.

El banco aplicará las cantidades que correspondan al cliente conforme a las letras a) a h) precedentes, al pago por compensación de los saldos de capital adeudados por deudas vencidas o castigadas que mantenga el cliente con el Banco de Chile.

Estas cantidades no se aplicarán al pago por compensación de las obligaciones que hubieren sido declaradas prescritas por sentencia judicial ejecutoriada ni al pago de la parte de las deudas vencidas o castigadas que se haya generado por el uso de la línea de sobregiro pactado.

En el caso de resultar un saldo a favor del cliente luego de la referida compensación, éste será pagado mediante su abono en la cuenta corriente o cuenta vista que el cliente mantenga en el Banco.

Si el cliente ha dejado de ser titular de cuentas corrientes o de cuentas vista en el Banco de Chile, el pago del referido saldo se efectuará mediante la entrega de un vale vista, que podrá ser retirado en cualquier sucursal del Banco.

i.1.2) Respecto de los clientes que no mantengan con el Banco de Chile saldos de capital adeudados por deudas vencidas o castigadas.

El banco pagará las cantidades que correspondan al cliente conforme a las letras a) a h) precedentes, mediante su abono en la cuenta corriente o cuenta vista que el cliente mantenga en el Banco.

Si el cliente ha dejado de ser titular de cuentas corrientes o de cuentas vista en el Banco de Chile, el pago de dichas cantidades se efectuará mediante la entrega de un vale vista, que podrá ser retirado en cualquier sucursal del Banco.

i.2) A contar del día 100 desde el último aviso a que se refiere el capítulo **VII. PUBLICACIONES DEL ACUERDO CONCILIATORIO** del presente acuerdo, siempre que el respectivo cliente no hubiese recibido el pago y/o pago por compensación en los términos de este instrumento y adicionalmente no haya efectuado una reserva de derechos en los términos del inciso 2º del artículo 54 C de la ley N° 19.496, el Banco de Chile efectuará los siguientes pagos:

i.2.1) Respecto de los clientes que mantengan con el Banco de Chile saldos de capital adeudados por deudas vencidas o castigadas.

El Banco aplicará las cantidades que correspondan al cliente conforme a las letras a) a h) precedentes, al pago por compensación de los saldos de capital adeudados por deudas vencidas o castigadas que mantenga el cliente con el Banco de Chile.

Estas cantidades no se aplicarán al pago por compensación de las obligaciones que hubieren sido declaradas prescritas por sentencia judicial ejecutoriada ni al pago de la parte de las deudas vencidas o castigadas que se haya generado por el uso de la línea de sobregiro pactado.

En el caso de resultar un saldo a favor del cliente luego de la referida compensación, éste será pagado mediante su abono en la cuenta corriente o cuenta vista que el cliente mantenga en el Banco.

Si el cliente ha dejado de ser titular de cuentas corrientes o de cuentas vista en el Banco de Chile, el pago del referido saldo se efectuará mediante la entrega de un vale vista, que podrá ser retirado en cualquier sucursal del Banco.

i.2.2) Respecto de los clientes que no mantengan con el Banco de Chile saldos de capital adeudados por deudas vencidas o castigadas.

El banco pagará las cantidades que correspondan al cliente conforme a las letras a) a h) precedentes, mediante su abono en la cuenta corriente o cuenta vista que el cliente mantenga en el Banco.

Si el cliente ha dejado de ser titular de cuentas corrientes o de cuentas vista en el Banco de Chile, el pago de dichas cantidades se efectuará mediante la entrega de un vale vista, que podrá ser retirado en cualquier sucursal del Banco.

i.3) Los vale vista a que se refieren los números precedentes quedarán a disposición de los clientes en los términos en el Capítulo 2-13 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, podrán ser retirados por sus beneficiarios en cualquier sucursal del Banco.

VI. PLAZOS Y CUMPLIMIENTO DE LA CONCILIACIÓN, REPORTES Y AUDITORÍA.

- a) Los plazos en que el Banco de Chile debe cumplir las obligaciones que contrae en virtud de este acuerdo, comenzarán a correr desde que se publique el último aviso a que se refiere el párrafo **VII. PUBLICACIONES DEL ACUERDO CONCILIATORIO** del presente acuerdo. Estos plazos serán de días hábiles.
- b) Dentro del plazo de 15 días desde esa publicación, el Banco remitirá a cada cliente beneficiado con este acuerdo, un informe en que indicará la cantidad con que ha sido beneficiado, el monto del capital adeudado por deudas vencidas o castigadas que se extinguirá por compensación y el monto que tiene derecho a percibir. Esta comunicación, se efectuará a través de correo electrónico dirigido a la última dirección registrada en el Banco o, en su defecto, por correo físico, igualmente al último domicilio registrado en el Banco.
- c) Transcurridos 45 días de efectuada la publicación referida, a los clientes que, hasta esa fecha, no se les haya pagado conforme al punto i.1), el Banco remitirá nuevamente el informe a que se refiere la letra precedente.

- d) Transcurridos 100 días desde la misma publicación, el Banco de Chile procederá a pagar a los clientes beneficiados con este acuerdo en la forma señalada en el punto i.2).
- e) Desde que se publique el último aviso a que se refiere el párrafo **VII. PUBLICACIONES DEL ACUERDO CONCILIATORIO** del presente acuerdo, semestralmente y por el plazo de dos años, el Banco informará al SERNAC respecto del número y monto total de los pagos que haya realizado conforme a los términos de este acuerdo, así como del número y monto total de los pagos que se encuentren pendientes, con indicación, en cada caso del número y monto de obligaciones extinguidas total o parcialmente por compensación, así como del número y monto de pagos efectuados mediante abonos en cuenta corriente o a través de la entrega de vale vista.
- f) Transcurridos dos años que se publique el último aviso a que se refiere el párrafo **VII. PUBLICACIONES DEL ACUERDO CONCILIATORIO** del presente acuerdo, el Banco, junto con el informe que deba entregar conforme a la letra precedente, entregará al SERNAC, un informe emitido por una firma de auditores externos registrados en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sobre el cumplimiento de las obligaciones a que se refieren los Títulos V y VI de esta conciliación. Para lo anterior, las partes se reunirán para concordar las condiciones mínimas con que deberá contar la auditoría.
- g) Transcurridos cinco años que se publique el último aviso a que se refiere el párrafo **VII. PUBLICACIONES DEL ACUERDO CONCILIATORIO** del presente acuerdo, el Banco remitirá a SERNAC un informe final.

VII. PUBLICACIONES DEL ACUERDO CONCILIATORIO.

El presente acuerdo será dado a conocer en la forma señalada en los incisos 2° y 3° del artículo 54 de la LPC.

VIII. CONCILIACIÓN Y EFECTOS.

El presente acuerdo conciliatorio, de acuerdo a lo dispuesto en artículo 52 inciso 10° de la LPC tiene el valor de sentencia ejecutoriada, especialmente para efectos del artículo 54 de la ley N° 19.496, beneficiará al universo de consumidores representados por SERNAC en el presente juicio y, una vez que se certifique la ejecutoria de la resolución del Tribunal que lo apruebe, producirá sus

efectos respecto de todos los consumidores antes referidos. Para efectos de dar a conocer el Acuerdo Conciliatorio el Tribunal podrá ordenar las publicaciones mencionadas en el título VII precedente.

IX. CONCILIACIÓN Y FINIQUITO.

SERNAC y el BANCO acuerdan poner término al presente juicio resolviendo las cuestiones en él planteadas de la manera expuesta en el presente acuerdo conciliatorio. Éste tendrá valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales en conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.496. Las partes se otorgan, en consecuencia, mutuo finiquito respecto de las acciones deducidas en la causa, salvo aquellas que puedan emanar del incumplimiento total o parcial de la presente conciliación.

X. PUBLICIDAD

El Banco no podrá hacer publicidad de este acuerdo conciliatorio por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) utilizando el nombre, la imagen, el logo, la sigla y/o la iconografía del SERNAC, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión, por escrito por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

POR TANTO: Atendido a lo dispuesto en los artículos 52 inciso 8 y siguientes, 53 B y 54, de la Ley N°19.496 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes, solicitamos a US., **que teniendo este documento como parte integrante del acta de la presente audiencia**, apruebe esta conciliación por no ser contraria a derecho ni arbitrariamente discriminatoria y decrete de conformidad con lo expuesto precedentemente el pago de la multa indicada ordenando se efectúen las publicaciones, en la forma prevista en el inciso 3° del artículo 54 de la LPC, a fin de poner el acuerdo en conocimiento de los consumidores beneficiados.

OTROSÍ: Sírvase SS., ordenar se nos otorguen copias autorizadas de este acuerdo y de la resolución aprobatoria dictada por este Tribunal, con constancia de su notificación.

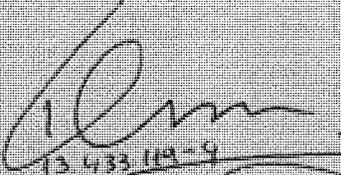
NOMENCLATURA : 1. [175] Conciliación Total
JUZGADO : 12° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-10051-2014
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /
BANCO DE CHILE

Santiago, catorce de Junio de dos mil dieciocho

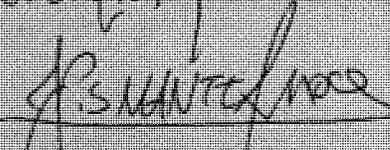
A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo decretado en autos con asistencia de don Lucas del Villar Montt, C. I N°13.433.119-4 Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, doña Carolina Norambuena Arizabalos C I N°8.851.909-4 y don José Pismante Araos, C. I N°16.210.827-1 apoderados de la demandante, don Raúl Antonio Tavolari Oliveros, C. I N°5.486.097-8 y don Andrés Tavolari Goycolea, C. I N°12.071.852-5 apoderado del Banco de Chile, en rebeldía de don Juan Pablo Lazo Ureta.

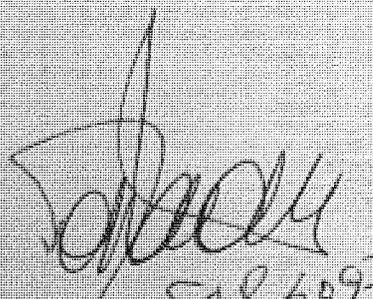
Las partes comparecientes vienen en presentar escrito de acuerdo y solicitan se tenga como parte integrante de la audiencia.

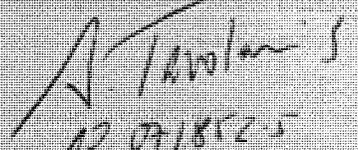
El Tribunal tiene como parte integrante del comparendo el escrito acompañado por las partes y se provee; A lo principal, Atendido que esta sentenciadora estima que el acuerdo conciliatorio presentado por las partes, no es contrario a derecho ni arbitrariamente discriminatorio, se aprueba el mismo en todo aquello que se encuentre ajustado a derecho. Al otrosí, dese copia autorizada a costa del solicitante a través de la Unidad Administrativa o de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2 letras a) y b) y 4° inciso final de la Ley 20.886, obténgase directamente de la carpeta electrónica". Se pone término a la audiencia, leído, ratifican y firman con SS.


13.433.119-4

8.851.909-4


16.210.827-1


5.486.097-8


12.071.852-5