



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 902

SANTIAGO 25 DE NOVIEMBRE DE 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; 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; Resolución Exenta 405/389/2021; Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

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 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 del SERNAC.

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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 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, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y, que se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y se encuentra reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento dictado al efecto, contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado con fecha 5 de febrero del año 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 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, entre ellos reclamos de los consumidores, en relación con el proveedor **BANCO DE CHILE**, Rol Único Tributario N° **97.004.000-5**, representado legalmente por don **Eduardo Ebensperger Orrego**, ambos con domicilio en **Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago**, ha advertido que, en los contratos de adhesión de diversos productos financieros, se incorpora una cláusula relacionada a la cobranza, en la cual se establece la modalidad en la que operará la gestión de cobranza tanto extrajudicial como judicial, respecto de esta última, la cláusula dispone lo siguiente: "(...) *en la etapa judicial los costos de cobranza para el cliente comprenderán honorarios que serán determinados por la empresa externa, según el estado de avance y complejidad del juicio. Estos están comprendidos entre el 10 por ciento y el 15 por ciento de lo demandado, más los costos y/o costas judiciales (...)*". La cláusula transcrita, conlleva *ex ante* una determinación unilateral por parte del proveedor del valor de los honorarios judiciales que se imponen al consumidor, en contravención de la normativa aplicable al efecto, generándose en consecuencia, cobros y/o cargos improcedentes en perjuicio de los consumidores, toda vez que, se determinan en relación a un porcentaje del monto demandado, lo que no obedece a parámetros objetivos, implica un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se derivan del contrato y no se ajusta a las disposiciones legales vigentes.

9°. Que, en consecuencia y, además del daño que la conducta descrita en el considerando precedente provoca a los consumidores, el SERNAC advierte ciertas disconformidades asociadas a cláusulas contenidas en los contratos de adhesión del proveedor **BANCO DE CHILE**, especialmente y, en lo que aquí incumbe, en lo relativo a la **regulación, tratamiento y ejecución** que formaliza con los consumidores, mediante cláusulas contenidas en sus contratos y documentos relacionados,



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que guardan relación con todo aquello relativo a los honorarios judiciales, costos o gastos de la cobranza, con lo que se evidencia, un alejamiento de la regulación establecida en el párrafo 4° de la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión" lo que conlleva, a una abierta vulneración a los derechos de los consumidores.

10°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes, que se verificarían a lo menos hasta la apertura del presente procedimiento y que, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, conforme a la regulación establecida en los artículos **3 inciso 1° letras a), b) y e), 16 inciso 1° letra g), 37, 27, todos de la Ley N° 19.496**, sin perjuicio de otras normas aplicables al caso en cuestión y, especialmente, las protectoras de los derechos de los consumidores, atinentes a los hechos mencionados, considerando asimismo, los pronunciamientos que ha emitido el SERNAC, en relación a la materia que da cuenta el presente acto administrativo.

11°. 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 DE CHILE** 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.

12°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener la compensación, restitución o indemnización que corresponda, por cada uno de los consumidores afectados, con estricto apego al principio de indemnidad del consumidor, a través de una solución que sea proporcional al daño o afectación causados, basándose en elementos de carácter objetivo debiendo por tanto, el proveedor **BANCO DE CHILE**, acompañar, todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que por su parte, debería contener un eventual acuerdo en el caso de prosperar la negociación. Adicionalmente, y en relación a lo prevenido en los **considerandos 8° y 9°** anterior, el presente procedimiento tiene por objetivo **instar a la corrección por parte del proveedor, de todas aquellas conductas, prácticas o cualquier otra denominación relacionada con los hechos aquí descritos**, siempre, teniendo en consideración, los aspectos mínimos a que hace referencia el 54 P de la Ley 19.496, especialmente, el número 1 de la norma.

13° Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento que establece el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, se requiere que el proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**. 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 contenga un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el presente acto administrativo y, sin perjuicio, de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

54 P de la Ley N° 19.496, los principios informativos del procedimiento y las normas protectoras de los derechos de los consumidores.

14° Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o, que incidan en los hechos que comprende el procedimiento que, por este acto se apertura, son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados, más no se agota en ellos. En consecuencia, un eventual acuerdo ha de considerar a dichos consumidores y a todos cuantos corresponda por circunstancias ya sean temporales, geográficas y de afectación de derechos conforme a los hechos que el presente procedimiento involucra, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Lo previsto, es sin perjuicio de alguna compensación específica que se estime aplicable por concepto de "costo del reclamo".

15. 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 DE CHILE**, Rol único Tributario N° **97.004.000-5**, representado legalmente por don **Eduardo Ebensperger Orrego**, ambos con domicilio en **Ahumada N° 251, piso 2, comuna de Santiago**, con la finalidad de llegar a un acuerdo restitutorio, compensatorio o reparatorio universal y objetivo para los consumidores, y que comprenda adicionalmente, los ajustes y correcciones que resulten pertinentes, con ocasión de la/s cláusula/s respectivas en sus contratos de adhesión y documentos anexos, en relación con la normativa establecida en la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión" todo, respecto a los hechos indicados en el cuerpo de esta resolución, considerando adecuadas compensaciones, ajuste de cláusula y, la adopción de medidas de cese de la conducta, teniendo en consideración lo prevenido en el artículo 54 P de la norma citada.

2°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, 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 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 apertura, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA

que, el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

6°. TÉNGASE PRESENTE

que, los proveedores notificados, deberán 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 DE CHILE**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten, para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación, al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

FABIOLA SCHENCKE AEDO
SUBDIRECTORA PROCEDIMIENTO VOLUNTARIOS COLECTIVOS (S)
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

FSA/CNA/CCA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC – Oficina de Partes.