



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N° 583

SANTIAGO, 05 DE JULIO 2022

DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 901/2021.

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 RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° - Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, "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.

2° - Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.

3° - Que, con fecha **25 de noviembre del 2021**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N° 901** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, en adelante e indistintamente "BCI" o "el proveedor", con el objetivo de poner remedio al desequilibrio y perjuicio que, en desmedro de los consumidores, se estaría provocando con ocasión de la **regulación, tratamiento y ejecución** de todo lo relativo a los cobros y/o cargos de honorarios judiciales, costos o gastos de la cobranza. A mayor abundamiento, se evidenció un alejamiento de la regulación de fondo establecida en el Título II, párrafo 4° del 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 (en adelante sólo la Ley N° 19.496) sobre "*Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión*" respecto de los contratos de adhesión de diversos productos financieros del proveedor en los que se encontraba incorporada la cláusula relacionada con la cobranza y, en la que se establece la modalidad en la que operará la gestión de cobranza, tanto





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

extrajudicial como judicial. Respecto de esta última, la cláusula en referencia dispone lo siguiente "(...) *De igual forma, declaro conocer y aceptar que todos los gastos que impliquen las gestiones judiciales de cobro, así como aquellos productos de honorarios judiciales que ascienden al 15% de la cuantía total demandada, serán de mi cargo una vez presentada la demanda*" (...)"

En consecuencia, 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, generando, en consecuencia, cobros y/o cargos improcedentes en perjuicio de los consumidores. Lo antedicho, 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.

Sin perjuicio de lo precedentemente expuesto, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por reproducidos todos y cada uno de los argumentos de hecho y de derecho que se encuentran contenidos en la referida **Resolución Exenta N° 901 de 2021** de este Servicio Público.

4° - Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor antes individualizado, con **fecha 10 de diciembre de 2021**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5° - Que, con fecha **16 de diciembre de 2021**, el **SERNAC** y **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados de los proveedores, quienes acreditaron tener facultades suficientes para transigir.

6° - Que, mediante **Resolución Exenta N° 185 del 1 de marzo de 2022** de este origen, se prorrogó a solicitud del proveedor y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, contados desde el vencimiento del plazo original, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo. Asimismo, se dictó la **Resolución Exenta N° 505 del 1 de junio de 2022 de SERNAC**, también relacionada con la duración del referido Procedimiento.

7° - Que, durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo y dentro del marco de la negociación, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos recepcionó diversas propuestas de solución formuladas por el proveedor, siendo la última, aquella recibida con fecha 17 de junio de 2022. Las referidas propuestas de solución fueron, todas y cada una de ellas, analizadas en su mérito por el SERNAC, en particular, sobre la base de los principios contemplados en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496, en el artículo 1° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores y, en ese mismo orden de ideas, sobre la base del mandato que el legislador dispuso expresamente en el artículo 54 P de la misma Ley, resultando ser, en definitiva, insuficientes. Lo anterior, tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo, con miras a abordar los hechos y materia objeto del Procedimiento en cuestión, a la luz de criterios y principios, tales como, el de universalidad, proporcionalidad, indemnidad del consumidor y economía procesal.

8° - Que, lo señalado en el considerando anterior, fue oportunamente representado al proveedor durante la sustanciación del Procedimiento, haciéndole presente la imperativa necesidad de ajustar





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ciertos y determinados conceptos de su propuesta de solución sobre la base de criterios objetivos trasladados por este Servicio Público. En ese sentido y, adicionalmente, se le solicitó al **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES** de manera expresa, considerar- en específico- que los plazos para la implementación y ejecución efectiva de las medidas de Cese de conducta ofrecidas, fueran razonables, efectivos y acordes al objetivo y finalidad particulares del Procedimiento Voluntario Colectivo.

9° - Que, lo señalado precedentemente obedece, por una parte, a la necesidad de que la solución que se alcance en virtud de un Procedimiento Voluntario Colectivo asegure la condición de ser "expedita", además, de completa y transparente a la luz de la finalidad que se persigue por medio de esta herramienta de protección. Por otra parte, obedece a la necesidad de que las medidas de Cese de conducta por estar orientadas, precisamente, a "cesar" aquella conducta de parte del proveedor que pudo haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, tengan indefectiblemente una implementación y/o ejecución oportuna.

Lo anterior, resulta ser congruente con principios, tales como, el de indemnidad del consumidor y el de economía procesal, expresamente consagrados en el artículo 54 H inciso 1° de la ley N° 19.496 y en el artículo 1° N°1 y N°2 del Reglamento contenido en el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo.

10° -Que, para este Órgano del Estado, un aspecto de singular relevancia que se debe considerar para motivar la decisión que se contiene en el presente acto administrativo, se relaciona con los plazos de implementación propuestos por el proveedor. En efecto, aquellos plazos asociados a la implementación íntegra y, por tanto, efectiva, de las medidas y actividades ofrecidas por **BCI** en su última propuesta de solución para abordar el aspecto asociado al Cese de la conducta, específicamente, para dar cabal cumplimiento, en los hechos, a su compromiso de ajustar su política de cobranza extrajudicial y judicial sobre la base de los principios/parámetros/criterios y directrices ofrecidos en los términos allí indicados, resultan ser indeterminados y extensos, todo lo cual, implicaría, en la práctica, no sólo mantener durante un espacio de tiempo excesivamente prolongado la inaplicabilidad de la solución íntegra ofrecida por el proveedor en beneficio de los consumidores, sino que, además, ello conlleva a postergar, por el mismo espacio de tiempo, el cese efectivo de la conducta del proveedor que, precisamente, motivó el inicio del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

11° -Que, lo señalado en el considerando precedente, sin lugar a dudas no resulta ser razonable ni justificado para la adecuada protección de los derechos de los consumidores ni resultaría ser concordante con un principio pro consumidor. Esto, en el entendido que aquello que el legislador pretendió prever en el N°1 del Artículo 54 P de la ley 19.496, en favor de los consumidores, al establecer "**El Cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores**" como primer elemento integrante de los términos de los acuerdos o soluciones que se alcancen en el marco de los Procedimientos Voluntarios Colectivos en casos de conductas infraccionales que revistan dicho carácter, no es sino, la aplicabilidad próxima y/o -idealmente- inmediata de medidas que logren corregir íntegramente las eventuales conductas reñidas del proveedor con las normas protectoras de los derechos de los consumidores.

12° -Que, así las cosas y de conformidad a lo señalado hasta ahora, la propuesta de solución definitiva presentada por el proveedor se aleja en un punto esencial asociado al cese de la conducta y su





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

adecuada implementación, en términos del plazo, cuya entidad, a juicio de esta repartición pública, no permite satisfacer adecuadamente los requisitos necesarios y suficientes para dar cumplimiento a los fines y objetivos de los Procedimientos Voluntarios Colectivos y por ende, dar cumplimiento a la debida protección de los derechos de los consumidores, lo que redundará, actualmente, en posturas irreconciliables.

A mayor abundamiento, en lo que respecta a la propuesta de solución definitiva ofrecida por el proveedor en el marco del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, resultó ser insuficiente en sus términos en orden a satisfacer los aspectos contemplados en el artículo 54 P de la ley 19.496, particularmente, en aquello referido al cese de la conducta que, en la especie, afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores.

13° -Que, en consideración a todo lo expuesto precedentemente, no resulta posible aceptar los términos de la propuesta definitiva de solución ofrecida por el proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**. Ello es así, pues aceptar la referida propuesta implicaría, por una parte, dejar impedido a este Servicio Público de proceder conforme con su mandato legal, con responsabilidad, eficacia y eficiencia, logrando una solución que beneficie adecuadamente a los consumidores y por otra, distanciarse, evidentemente, del cumplimiento de los principios y consideraciones establecidas por el legislador para garantizar, en términos reales, la protección de los intereses de los consumidores que han resultado afectados por la conducta que impulsó la gestión administrativa y extrajudicial de esta Agencia Pública.

14° -Que, es deber de la administración responder a la máxima economía de medios con eficiencia, evitando trámites dilatorios. En este contexto y, en el marco del presente Procedimiento, esta Agencia ha adoptado las medidas extraordinarias necesarias con el objetivo de, por una parte, habilitar un espacio de tiempo suficiente para el adecuado análisis de los antecedentes integrantes del presente procedimiento, dictando para ello, una Medida Provisional (Resolución Exenta N°505 de fecha 1 de junio de 2022 de SERNAC) con la consecuente suspensión del cómputo del plazo de duración del Procedimiento, y por otra parte, alcanzar un acercamiento de posiciones, lo que, en definitiva, y pese a los esfuerzos desplegados por las partes, no fue posible de lograr, desapareciendo, en consecuencia, los presupuestos que motivaron la dictación de la citada medida.

Por lo anterior, atendido el estado actual del procedimiento y la inexistencia de nuevos antecedentes que justifiquen jurídica, técnica y/o materialmente la adopción excepcional y extraordinaria de nuevas medidas, es que, en relación a la solicitud del proveedor en cuanto a la prórroga de dicha medida provisional, se establecerá lo pertinente en el Resuelvo N°2 de la presente Resolución.

15° -Que, el inciso final del artículo 54 J de la Ley de Protección de los derechos de los Consumidores dispone "**Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término**". Asimismo, el Decreto N° 56 que aprobó el antes citado Reglamento, establece en su artículo 16 N° 2 letra a) "**El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causas:**

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

a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley 19.496 (...)".

16° -Que, con fecha 30 de junio del año en curso el administrado incumbente de este proceso administrativo, solicitó a este





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Órgano del Estado que la medida provisional de la que trata los considerandos 6° y 14° fuera prorrogada. Por lo prevenido en este acto, dicha petición debe ser rechazada.

17° - Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo prorrogado de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, no se ha arribado a un Acuerdo con el proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, circunstancia que se certificará en lo resolutivo, según lo previene la norma antes citada.

18° -En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 901 de fecha 25 de noviembre de 2021** con el proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, circunstancia que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la Ley N° 19.496.

2. DENIEGASE la solicitud de prórroga del plazo de la medida provisional realizada por el proveedor con fecha 30 de junio del año en curso.

3. TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

4. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor **BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES**, mediante correo electrónico, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DAG/fsa/cna/ccca

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Gabinete
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación
- SD de PVC
- Oficina de Partes

