

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR PROMOTORA CMR FALABELLA S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y RESUELVE PRESENTACIÓN QUE INDICA.

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 N° 467 del 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 105 del 10 de febrero de 2023 del SERNAC, que modifica Resoluciones y delega facultades en funcionarios que indica; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023, que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes 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 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, (Ley N° 19.496 o LPDC), el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e 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 24 de junio 2020**, publicada en el Diario Oficial del 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, actual, Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, conforme lo establece la Resolución Exenta N° 222 y 357 de abril y mayo, respectivamente, ambas de 2023.

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 inciso décimo del artículo 58 del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos de **SERNAC**.

5°. Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario puede iniciarse de oficio por el **SERNAC**, a solicitud del proveedor o, en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, conforme lo dispone el inciso segundo del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Asimismo, el referido procedimiento, está reglado por las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

6°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, el procedimiento en referencia, 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, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

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, por medio de presentaciones de fecha **20 de octubre de 2023** y complementación ingresada el **2 de noviembre de 2023**, el proveedor, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en adelante e indistintamente, "**CMR Falabella**" o "**el proveedor**", Rol Único



Tributario N° 90.743.000-6, representada legalmente por doña **MAIA HOJMAN SCHNUR**, Rol Único Tributario N° 24.304.644-, ambos domiciliados en Moneda N° 970, piso 17, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y representada conjuntamente, para efectos de la solicitud que por este acto se resolverá, por **doña JOSEFINA TOCORNAL COOPER** y don **JAIME LORENZINI BARRÍA**, en virtud del poder conferido en virtud de sesión extraordinaria de directorio de fecha 21 de julio de 2023, reducida a escritura pública de fecha 27 de septiembre de 2023 de la Segunda Notaría de Santiago del Notario Público don Francisco Javier Leiva Carvajal, Repertorio N° 69.516, solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, relacionado con los hechos que se contienen en la **Resolución Exenta N° 422 del 23 de junio de 2023** y que dispuso, el inicio del PVC entre el proveedor Banco Falabella y esta repartición pública.

9°. Que, el Procedimiento Voluntario Colectivo aludido versa en síntesis, sobre hechos relativos a eventuales incumplimientos por parte del citado proveedor, relacionados por una parte, con la falta al deber de profesionalidad y por otra, con no respetar los términos y condiciones de los productos y servicios ofrecidos y contratados con los consumidores todo, con ocasión de la indisponibilidad e intermitencia sufrida en sus plataformas de atención remota, además de plataformas de pagos, transferencias y giros en cajeros automáticos.

10°. Que, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en su presentación de 20 de octubre del presente año, señala que, "(...) los hechos que dieron origen al PVC Banco Falabella afectaron también a CMR Falabella. Lo anterior debido a que, si bien CMR Falabella y Banco Falabella son dos empresas con razones sociales distintas, participan conjuntamente en la provisión de servicios financieros. Continúa la presentación señalando que, "CMR Falabella, en su calidad de sociedad de apoyo al giro del Banco, comparte con éste infraestructura, sistemas, plataformas de atención, recursos humanos, entre otros, de acuerdo a la normativa aplicable.". En razón de lo anterior, según lo afirmado por el citado proveedor, "(...) el alcance de los hechos que dieron origen al PVC Banco Falabella involucran también a CMR Falabella como emisora de la tarjeta de crédito CMR, la que se vio afectada durante los incidentes indicados en la resolución de inicio del PVC."

Además, agrega, entre otros, que "(...) es de interés de CMR Falabella participar de un Procedimiento Voluntario Colectivo que permita obtener una solución expedita, completa y transparente respecto de los hechos que dieron origen al PVC Banco Falabella (...)" y, que, "Por lo tanto, y según lo expuesto anteriormente solicitamos se inicie un Procedimiento Voluntario Colectivo con CMR Falabella, en los términos del artículo 54 H de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPC"), que establece expresamente la posibilidad de que un PVC sea iniciado por Sernac a solicitud del proveedor, considerando para ello los mismos supuestos de hecho que fueron establecidos en la Resolución de Inicio del PVC Banco Falabella."

11°. Que, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en la presentación en referencia, además de exponer antecedentes que permiten fundar de manera seria y apegada a la Ley la solicitud de apertura o inicio del procedimiento, acompañó, a dicha solicitud de inicio de PVC, una propuesta de solución, mediante instrumento separado. Lo anterior, y para efectos de lo que se resolverá en el presente acto administrativo, constituye un indicio de voluntad real y seria del proveedor de participar en un PVC conforme



a las normas legales y reglamentarias que lo regula, lo que en definitiva, será considerado por este Servicio, en la presente Resolución, ponderando la existencia de, a lo menos, expectativas de sustanciar un procedimiento, y eventualmente, obtener un resultado favorable en conformidad con el artículo 54 H y 54 P de la Ley N° 19.496.

12°. Que, adicionalmente, **CMR Falabella**, en su presentación de fecha 20 de octubre de 2023, ha solicitado se deje sin efecto su requerimiento de fecha 26 de septiembre de 2023, de adherirse voluntariamente a participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado a través de la Resolución Exenta N° 422, de 23 de junio de 2023 con Banco Falabella.

13°. Que, en razón de lo expuesto es dable tener en consideración que la función del SERNAC es, sin lugar a dudas, privilegiar y favorecer la protección de los derechos de los consumidores, ejecutando las herramientas de protección dispuestas por el ordenamiento jurídico para el cumplimiento de dicho cometido. De esta manera, y para el caso concreto, se evidencia que explorar la posibilidad de sustanciar una negociación y eventualmente el arribar a un Acuerdo con el proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo, redundaría en un beneficio para los consumidores potencialmente afectados, toda vez que permitiría obtener una solución expedita, completa y transparente, y que responda a la máxima economía de medios, con uso eficiente de recursos, a través de esta herramienta de protección, aspecto que debe considerar el SERNAC, relacionado con la celeridad de una eventual solución para la decisión que se adopte en relación con la apertura de este procedimiento.

14°. Que, en este estado de cosas, el SERNAC, ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que consta en presentación de fecha 20 de octubre de 2023 de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con este proveedor, respecto de los mismos hechos y materias dispuesto en la Resolución Exenta N° 422, de 23 de junio de 2023, acorde a los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por una parte, por la falta al deber de profesionalidad y por otra, por no respetar los términos y condiciones de los productos y servicios ofrecidos y contratados con los consumidores todo, con ocasión de la indisponibilidad e intermitencia sufrida en las plataformas de atención remota, según lo que a continuación se describe. En concreto, los referidos incumplimientos se relacionan con los hechos ocurridos con fecha 26 de septiembre de 2022; 05 de enero, 15 de febrero, 17 y 26 de abril y 02 de mayo, todos del año 2023 los que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, estarían constituidos por: **i)** Fallas en la visualización de productos y servicios financieros contratados por el consumidor en los canales digitales web y aplicación móvil; **ii)** Indisponibilidad en los servicios de pago y en las transacciones y giros con tarjetas bancarias de Promotora CMR Falabella S.A. y **iii)** Fallas en la aplicación móvil (App) del Banco y página web.

Adicionalmente, se observó un alejamiento a la regulación establecida en el párrafo 4° del Título II de la Ley N° 19.496 sobre "Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión", las que, para efectos de este procedimiento, se encuentran contenidas en las cláusulas **1)** "CUP - CUENTA CORRIENTE letra a) N° 6; **2)**



cláusula CUP - III. CUENTA VISTA ELECTRÓNICA N° 9 y **3)** cláusula CUP XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS, DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN, 1. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS N° 10; y **4)** cláusula CUP XI. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS REMOTOS, DE CONSULTA Y TRANSACCIÓN, 3. NORMAS PARTICULARES DE LOS SERVICIOS N°10" del denominado "Contrato Unificado de Productos BANCO FALABELLA" por poner de cargo de los consumidores, los efectos de las deficiencias, omisiones o errores que se puedan producir en determinados productos financieros (cuenta corriente, cuenta vista electrónica y tarjeta de crédito) y además, por contener limitaciones o eximentes de responsabilidad que operarían en favor del proveedor lo que, consecuentemente, constituye un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes derivan del respectivo contrato, y una renunciabilidad en los derechos de los consumidores.

15°. Que, se debe hacer presente que el contrato observado, y que será parte del PVC, es el mismo contrato para Banco Falabella y **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, denominado "Contrato Unificado de Productos Banco Falabella" que, en su encabezado, dispone que "(...) *el presente instrumento , determina las disposiciones y modalidades por las que se regirán las relaciones convencionales entre Banco Falabella (en adelante también "el Banco"), Promotora CMR Falabella S.A. (en adelante también "CMR"), sociedad de apoyo al giro y filial de Banco Falabella, emisora de tarjeta de crédito denominada genéricamente "Tarjeta CMR", y su Cliente, Titular o Usuario, y estipulan las condiciones por las cuales se regirán los contratos de los diversos productos y servicios que los Clientes del Banco y/o CMR han adquirido (...)*".

16°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes, y consecuentemente, constituirían una eventual vulneración a los siguientes artículos de la Ley N° 19.496: **3° inciso primero letra d), 4°, 12, 16 letras a), c), e) y g), y artículo 23 inciso primero.** Lo anterior, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores que resulten aplicables a los hechos descritos.

17°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el **SERNAC** persigue que, a través de la presentación e implementación de medidas de cese de conducta necesarias y de un plan de cumplimiento, el proveedor pueda disponer de mecanismos que permitan evitar en el futuro, la ocurrencia de hechos similares a los que motivaron el inicio de este procedimiento, así como la de mitigar sus consecuencias y perjuicio para los consumidores. Adicionalmente, se busca el ajuste de cláusulas contrarias a la regulación de fondo establecida en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Todo lo anterior, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual acuerdo, en el caso de prosperar la negociación, debiendo así, el proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

18°. Que, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, ha puesto en conocimiento del **SERNAC** que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley



N° 19.496 por los hechos materia del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

19°. Que, se deja constancia que los reclamos formulados por los consumidores relacionados o que inciden en los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura, son indiciarios de parte del universo de consumidores afectados más, el universo total no se agota en ellos.

20°. En consideración a todo lo expuesto precedentemente,

RESUELVO:

1° COMO SE PIDE, déjese sin efecto la solicitud de adhesión y participación en Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado a través de la Resolución Exenta N° 422, de 23 de junio de 2023, presentada por Promotora CMR Falabella S.A, con fecha 26 de septiembre de 2023, por cuanto fue expresamente solicitado por el proveedor la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo sobre la materia a través de presentación de fecha 20 de octubre del presente año, específicamente en el numeral 5 de la presentación aludida.

2° DÉSE INICIO al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con el proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, Rol Único Tributario **N° 90.743.000-6**, representado legalmente por doña **MAIA HOJMAN SCHNUR** y para estos efectos por doña **JOSEFINA TOCORNAL COOPER** y don **JAIME LORENZINI BARRÍA**, domiciliados para estos efectos en **Moneda N° 970, piso 18, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, con la finalidad de llegar a un Acuerdo que beneficie a los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando la adopción de medidas de cese de conducta, la presentación e implementación de un plan de cumplimiento y, el ajuste de las cláusulas descritas en el presente instrumento, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

3° TÉNGASE PRESENTE que, el proveedor notificado, deberá 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 respecto de la notificación de la presente Resolución.

4° 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.



5° TÉNGASE PRESENTE que, el artículo 4 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos".* Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente".*

6° DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5° 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.

7° TÉNGASE PRESENTE que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

8° DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

9° TÉNGASE POR ACOMPAÑADA, la presentación denominada "Propuesta CMR VF - signed", la cual, será analizada en su oportunidad, e integrada al expediente del Procedimiento Voluntario Colectivo que por la presente Resolución se apertura.

10° TÉNGASE POR ACOMPAÑADA, para los efectos de lo resuelto en el presente acto administrativo, y para los fines del Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se apertura, poder conferido en virtud de sesión extraordinaria de directorio de fecha 21 de julio de 2023, y reducida a escritura pública con fecha 27 de septiembre de 2023 en la Segunda Notaría de Santiago del Notario Público don Francisco Javier Leiva Carvajal, Repertorio N° 69.516.

11° NOTIFÍQUESE la presente Resolución al proveedor **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, en adelante e indistintamente, "**CMR Falabella**" o "**el proveedor**", Rol Único Tributario N° 90.743.000-6, representada legalmente por doña **MAIA HOJMAN SCHNUR**, Rol Único Tributario N° 24.304.644-, ambos domiciliados en Moneda N° 970, piso 17, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y representada para efectos de lo resuelto en el presente acto administrativo y para los fines del procedimiento voluntario colectivo que por este acto se apertura también, conjuntamente por **doña JOSEFINA TOCORNAL COOPER y don JAIME LORENZINI BARRÍA**, ambos domiciliados en Moneda N° 970, piso 17,





**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

comuna de Santiago, Región Metropolitana, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9º, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

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

CNA/mmb/meo

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes.

