
***Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law
and Policy***

(IGE Consumer)

3rd SESSION
9-10 July 2018
Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Monday, 9 July 2018
Morning Session

Agenda Item 3d. Dispute resolution and redress

Contribution by
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
Chile

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

**CUESTIONARIO PARA LA NOTA DEL SECRETARIADO DE LA UNCTAD SOBRE:
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y COMPENSACIÓN. GIE DE LEYES Y POLÍTICAS DE
PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, JULIO DE 2018.**

CONTEXTO

La segunda sesión del Grupo intergubernamental de expertos en leyes y políticas de protección del consumidor solicitó a la secretaría de la UNCTAD "de acuerdo con la directriz 97(b), preparar informes y estudios, teniendo en cuenta la aportación de los Estados miembros otras partes interesadas, para la tercera sesión del GIE sobre los siguientes temas:

- a. **Solución de controversias y compensación**¹. El trabajo de la UNCTAD relativos a la solución de controversias y compensación incluye:
 - o [TD/B/C.I/CLP/23](#): Informe sobre la implementación de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor (2013): paras. 25 – 27.
 - o Report on modalities for the revision of the United Nations Guidelines for Consumer Protection (2015): paras. 54 (financial services), 67 (other issues), 82 (implementation)
 - o [A/RES/70/186](#) 22 December 2015 sobre Protección del Consumidor:
 - o [Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor](#): 5(g); 11(f) 15; 14(g); Section F, 37-41; 44(d), 77

La secretaría de la UNCTAD presentará una nota de antecedentes que servirá de base para los debates en el tercer período de sesiones de la IGE sobre protección del consumidor.

OBJETIVO

El objetivo de este cuestionario es informar la nota de antecedentes que proporcionará una descripción general y global del estado de la solución de controversias y compensación a la luz de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor (DNUPC). La nota contendrá las preguntas propuestas para las discusiones, así como las recomendaciones para el seguimiento.

CUESTIONARIO

La secretaría de la UNCTAD distribuye el presente cuestionario a los puntos de contacto oficialmente designados a los efectos de las DNUPC y las partes interesadas pertinentes que participan en el IGE. Las respuestas recibidas no se harán públicas a menos que lo solicite el encuestado interesado y se atribuirán a la institución.

Los encuestados deben responder según su mejor conocimiento, las respuestas no se considerarán cargos oficiales.

Nombre del país:

Chile

Nombre de la institución:

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

¹ [TD/B/C.I/CPLP/9](#): Report of the Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy on its second session

Nombre, correo electrónico y teléfono del oficial:

Director Nacional:

Lucas del Villar Montt

ldelvillar@sernac.cl

+56223519515

Asesora internacional y de relacionamiento:

Daniela Gil S.

dgil@sernac.cl

+56223519509

PREGUNTA 1: ¿Qué mecanismos legales tienen los consumidores para obtener compensación? ¿Y cuáles son las más efectivas?

El Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) dispone de varias herramientas de protección al consumidor, entre las cuales se cuentan:

I. Juicio Colectivo (JC)

Los *legitimados activos* para iniciar esta acción judicial son (i) el SERNAC; (ii) una Asociación de Consumidores; y (iii) un grupo de afectados no inferior a cincuenta (50) consumidores.

De acuerdo a lo prescrito por la Ley N° 19.496 (“Ley de Protección al Consumidor” o “LPC”), que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, la demanda debe contener una exposición clara de los hechos y fundamentos de derechos que justifiquen razonablemente la afectación del *interés colectivo o difuso* de los consumidores, en los términos del artículo 50 de dicho cuerpo normativo.

Luego de *declarada la admisibilidad* de la demanda, donde el tribunal civil revisa que haya sido interpuesta por alguno de los legitimados activos y contenga una exposición clara de los hechos y el derecho, se sigue con la etapa de juicio o discusión, audiencia de conciliación y período de prueba.

En este proceso, los consumidores tienen las siguientes opciones:

- a. Hacerse parte para aportar en el juicio.
- b. Hacer reserva de sus derechos (en un plazo de 30 días contados desde la segunda publicación) quienes no quieran que les sean aplicables los efectos de la demanda.
- c. Esperar los resultados del juicio, a fin de que les sean aplicables los efectos de la sentencia, sin que sea necesario realizar ninguna gestión.

Finalmente, se procede a la etapa en que el tribunal dicta sentencia, conforme a las reglas de la sana crítica, pudiendo formar grupos y/o subgrupos de consumidores afectados, en una

sentencia que tendrá el efecto de *erga omnes, principal característica de los Juicios Colectivos en Chile*. El Tribunal, en su sentencia podrá:

- a. Determinar la responsabilidad del proveedor;
- b. Determinar multas o sanciones para el proveedor;
- c. Declarar las indemnizaciones, reparaciones y su monto;
- d. Disponer la devolución de lo pagado en exceso (si esa fue la causa de la demanda);
- e. Disponer la devolución de lo cobrado por productos defectuosos (si esa fue la causa de la demanda); y,
- f. Disponer la publicación de la sentencia para su conocimiento público.

Sobre la *etapa indemnizatoria*, es necesario distinguir entre las siguientes opciones:

- a. Si *la empresa demandada cuenta con la forma de individualizar a los afectados*, el juez podrá requerir que el proveedor entregue de manera directa las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones, sin necesidad de que los interesados comparezcan ante el tribunal.
- b. *Si no es posible que el proveedor identifique a los afectados*, mediante dos avisos publicados en los diarios que el juez determine, se dará aviso público para que las personas que se interesen por comparecer en el juicio puedan hacerlo dentro de un plazo de 90 días corridos contados desde el último aviso, ya sea con el patrocinio de un abogado o personalmente. Para quienes comparezcan personalmente, se designará procurador común. Quienes deseen hacer reserva de sus derechos, tendrán también un plazo de 90 días corridos contados desde el último aviso.

Luego, el tribunal informará a la empresa la cantidad de afectados que comparecieron para que pueda oponerse al número indicado. Después de esto, quedará fijado el monto de las indemnizaciones y el demandado tendrá un plazo de 30 días corridos para realizar el depósito en la cuenta corriente del tribunal.

II. Mediación Colectiva (MC)

Es un proceso *voluntario* iniciado por el Servicio, con uno o varios proveedores, con el objeto de alcanzar una solución alternativa previa, al eventual inicio de acciones judiciales u otras medidas que puedan adoptarse, en aquellos casos que, con motivo de conductas desplegadas por éstos, se afecte intereses colectivos o difusos de los consumidores.

La *finalidad de toda MC* es la adecuación de las conductas contrarias a la LPC u otras normas relacionas con los consumidores en que incurran el o los proveedores de que se trate, como también la obtención de una solución expedida, completa y transparente para los grupos y subgrupos de consumidores afectados, conforme al marco normativo vigente, cuando corresponda incluyendo compensaciones para los consumidores cuando aplique.

Esta herramienta de protección al consumidor, extrajudicial y voluntaria, se puede clasificar de acuerdo a los siguientes criterios:

1) Según la territorialidad:

- **Nacional:** Aquella en que exista afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y cuyos efectos se produzcan **en más de una región del país**.
- **Regional:** Aquella en que existe afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores y cuyos efectos se produzcan **en una sola región del país**. Estas mediaciones colectivas serán tramitadas y gestionadas por la Dirección Regional respectiva.

2) Según su objeto:

- **Detectar cláusulas abusivas en contratos de adhesión.** Invocando el artículo 58 letra g) inciso quinto de la LPC, el Servicio puede solicitar los contratos de adhesión que manejan los proveedores en sus negocios², entendiendo que aquellos documentos conforman una “información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo.”

Luego, una vez analizados los contratos de adhesión extendidos por el proveedor, en el caso que se detecten cláusulas abusivas corresponde solicitar la apertura de una MC, al órgano multidisciplinario que dispone el SERNAC para la *toma de decisiones*: el Comité de Soluciones Colectivas (CSC), instancia en la cual se determinan las soluciones que el Servicio debe tomar tanto en el ámbito judicial como el extrajudicial, con el propósito de utilizar criterios uniformes en la resolución de los casos.

Desde que esta herramienta de protección al consumidor comenzó a ser utilizada (2012), se han llevado a cabo 257 (doscientas cincuenta y siete) mediaciones colectivas, de las cuales, según el registro consolidado interno, 116 (ciento dieciséis) corresponden a la revisión de contratos de adhesión, constituyendo un 45,13% del total.

- **Aquellas que buscan lograr una compensación y/o reparación económica.** Corresponde a aquellas Mediaciones Colectivas que, luego de verificada una afectación a algunos de los derechos del consumidor prescritos en la LPC, se inician con la finalidad de que el proveedor acerque al Servicio, alguna propuesta de devolución o compensación y/o ajuste, acreditando, posteriormente, el cumplimiento de la solución acordada a través de una auditoría realizada por una empresa externa.

Sobre este punto, se hace necesario indicar que existen distintos tipos de compensaciones aceptables de acuerdo al criterio del Servicio:

- Dinero en efectivo, ya mediante la extensión de un vale vista o una transferencia electrónica al consumidor.
- Entrega de una *gift card*.
- Descuentos a consumidores en una próxima compra.

Este procedimiento contempla las distintas fases y plazos que se deben seguir en toda

² Para una mayor referencia revisar *Manual de Requerimiento de Información Ley 19.496*. Disponible en: <https://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/formularios-y-guias/manual-de-requerimiento-de-informacion/> (consulta en línea: 25 de junio de 2018).

mediación colectiva:

- a. Validación apertura mediación colectiva por el CSC.
- b. Oficio de apertura invitando al proveedor a participar de la MC.
- c. Aceptación o rechazo del proveedor.
- d. Presentación de antecedentes por parte del proveedor.
- e. Reuniones.
- f. Validación o rechazo de la propuesta de solución por el CSC.
- g. Implementación de la propuesta.
- h. Acreditación del cumplimiento de la solución.
- i. Validación de cierre favorable o desfavorable de mediación colectiva por el CSC.

El SERNAC comunica el resultado de la MC (página web, carta informativa a los consumidores, medios de comunicación masivos).

Además, la empresa debe adoptar todos los mecanismos necesarios para asegurar una comunicación efectiva de los términos de la propuesta de solución a todos los afectados, tales como: publicación en diarios de circulación nacional, avisos en su sitio web, envío de cartas informativas, etc.

III. Acerca de la efectividad de las herramientas de protección al consumidor

Como queda en evidencia, cada una de las herramientas de protección al consumidor ya mencionadas observan distintas características, entendiendo que, por ejemplo, los juicios colectivos son iniciados cuando no hubo disposición por parte de la empresa a acercar posiciones en el procedimiento extrajudicial de la mediación colectiva o, derechamente, cuando el derecho del consumidor vulnerado tiene una gran magnitud.

No obstante, para abordar este punto, nos referiremos a la efectividad de la herramienta de protección al consumidor de la mediación colectiva, por las siguientes razones:

- a. Busca la adecuación y el cese de conductas infraccionales por parte de las empresas, en un plazo breve, entendiendo que los problemas a los que se ven afectados los consumidores requieren de soluciones oportunas.
- b. Permite entregar soluciones que sean, además, efectivas, que implican una reparación íntegra del daño sufrido, sin necesidad de llegar a juicio.
- c. La modificación que pronto tendrá la Ley N° 19.496³, formaliza el procedimiento de Mediaciones Colectivas, aunque con el nombre de Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), concluyéndose la necesidad, que observó el legislador, de extender soluciones colectivas en un plazo máximo de seis (6) meses a los consumidores.

Algunas cifras sobre la efectividad de este procedimiento extrajudicial y voluntario:

Número de Mediaciones colectivas por año		Monto total de compensaciones		
Año	Cantidad	Año	Beneficiarios	Montos
2014	46	2014	930.000	US \$1.268.613
2015	50	2015	1.018.496	US \$3.176.243
2016	70	2016	992.124	US \$3.058.374
2017	51			

³ La Ley N° 21.081, que modifica la Ley N° 19.496, se encuentra en su etapa final para pronto ser promulgada por el Presidente de la República.

PREGUNTA 2: ¿Qué mecanismos legales tienen los consumidores para acceder a la solución de controversias? ¿Y cuáles son las más efectivas?

Es menester señalar que las herramientas de protección al consumidor ya referidas - juicios colectivos y mediaciones colectivas – funcionan, por regla general⁴, cuando existe un grupo de consumidores afectados.

Este colectivo de consumidores afectados por un determinado problema de consumo, se constituye por todos los consumidores que ingresaron sus reclamos a través de los distintos puntos de atención al público que extiende el SERNAC (call center, sitio web, oficinas de SERNAC, municipalidades, etc.), en un procedimiento que se denomina *mediación individual*, según el cual:

- a. El SERNAC solicita una respuesta a la empresa, que de forma voluntaria podrá responder o no⁵.
- b. El SERNAC informa la respuesta entregada al consumidor.
- c. Si la respuesta es favorable, la gestión se cierra con éxito para el consumidor. Si la respuesta es desfavorable o el proveedor no da respuesta, el SERNAC le entregará información al consumidor para interponer una denuncia ante el Juzgado de Policía Local (Juicio individual).
- d. En caso que el problema de consumo reclamado coincida con aquel expresado por otros consumidores (similares hechos y período en que éstos ocurrieron), se constituirá un colectivo, respecto del cual se activará un juicio colectivo o una mediación colectiva, instancias en las cuales el SERNAC tiene por finalidad conseguir reparaciones económicas a los consumidores vulnerados en sus derechos prescritos en la Ley N° 19.496, como las que más adelante se refieren.

PREGUNTA 3: ¿Cuáles son las características claves para que un mecanismo sea efectivo en la resolución extra-judicial/alterna de controversias?

⁴ La excepción la constituye aquellos juicios colectivos y mediaciones colectivas que tienen por objeto ajustar contratos de adhesión con cláusulas abusivas, donde no es necesario observar un colectivo afectado.

⁵ SERNAC cuenta con un Convenio de Interoperabilidad, de acuerdo al cual mantiene registrados cerca de 28.000 empresas que ofrecen bienes y servicios, las que, generalmente, responden a los reclamos presentados por los consumidores. El incentivo para responder, a pesar de que es obligatorio por norma, lo coloca el propio Servicio Nacional del Consumidor con los rankings que, periódicamente, da a conocer a la opinión pública, donde, por mercado, se comunica cuáles son: (i) las empresas que no responden; (ii) las que responden favorablemente las solicitudes del consumidor, y; (iii) las que responden negativamente las solicitudes del consumidor. Además de esto, se da a conocer cuáles han sido las empresas más reclamadas en los distintos mercados (telecomunicaciones, retail, servicios básicos, etc.)

Las *características claves* para que un mecanismo sea efectivo en la resolución alternativa de controversias son:

- a. Buscar la cesación efectiva de la conducta y el cambio de comportamiento, relativo a prácticas similares o mercados.
- b. Que las soluciones sean adecuadas (suficientes y que cumplan con abordar los incumplimientos que no solamente denuncian aquellos que reclaman en el SERNAC, sino aquellos consumidores que se han dirigido directamente a la empresa) y oportunas para los consumidores.
- c. Existencia de ciertos parámetros mínimos para que la autoridad o agencia de protección al consumidor evalúe si la solución es adecuada, por ejemplo, que la solución presentada por la empresa diga relación no solamente con aquellos consumidores reclamantes sino sobre todos los afectados.
- d. El foco debe estar en la compensación propiamente tal. De esto, se puede desprender, la necesidad de encontrar y ofrecer distintas opciones de reparación al consumidor, por ejemplo: entrega de dinero en efectivo o un descuento en la entrega de un próximo servicio o compra de un bien. Este último punto se hace cargo de que el consumidor, posiblemente, no desee perseverar en otro acto de consumo con la misma empresa que ya le ocasionó problemas.
- e. Dado que la determinación del monto de las compensaciones no es algo sencillo, es importante contar con suficiente información, la que, en su mayoría, debiese ser proporcionada por la empresa.
- f. Que su duración en el tiempo sea acotada.

PREGUNTA 4: Resuma (incluya enlaces si es posible) las decisiones judiciales más destacadas con respecto a la protección del consumidor

En orden cronológico, comenzando por las decisiones judiciales más recientes, podemos señalar que las más destacadas han sido:

I. Banco de Chile

En febrero del año 2014, el SERNAC presentó una demanda colectiva, luego de haber detectado que los consumidores del Banco de Chile, cuando hacían uso de la “Línea de Sobregiro Pactado”, cobraba un interés, una comisión semestral y otra comisión mensual, muchas veces desproporcionados y sin justificación, debido a que no existía un servicio adicional al de una línea convencional y al propio del uso del dinero, por lo cual ya se pagaba la comisión e interés respectivo por parte del consumidor.

En la etapa de conciliación, celebrada en *junio de 2018*, contemplada en todo juicio colectivo, el SERNAC llegó a un acuerdo con la entidad bancaria, en la que ésta se comprometió a compensar tanto a los cuentacorrentistas como a ex clientes del Banco por la suma de \$19.311.337.406 CLP (cerca de 30 millones de dólares), que hayan sido afectados en el período comprendido entre el 1 de marzo de 2009 y el 31 de agosto de 2016.

La compensación alcanza en promedio los \$130.000 CLP, con montos que fluctúan entre un mínimo aproximado de \$3.000 CLP, hasta un máximo estimado de \$2.500.000 CLP en algunos

casos.

Además de dichas compensaciones, el SERNAC exigió que se eliminarán estos cobros, petición que fue acogida por el Banco de Chile, abandonando la práctica ya a partir de 2014 y eliminando el producto desde el año 2016. Además, el Banco se comprometió a pagar una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades Tributarias Mensuales (cerca de \$2.376.900 CLP).

Para una mayor información revisar los siguientes enlaces:

- “Banco de Chile compensará a más de 140 mil consumidores por cobro de comisiones indebidas”: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=478902>
- “Banco de Chile compensará a clientes por cobros excesivos: Son 30 millones de dólares”: <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/consumidores/sernac/banco-de-chile-compensara-a-clientes-por-cobros-excesivos-son-30/2018-06-15/124328.html>

II. CMPC (Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones)

La Fiscalía Nacional Económica (“FNE”) inició un requerimiento ante la justicia que durante diez (10) años la empresa CMPC y SCA acordaron cobrar precios superiores a los competitivos en los productos denominados papel tissue.

CMPC reconoce la colusión y declara la disposición de compensar a los consumidores. A partir de ello, y de forma paralela, en un proceso distinto, el SERNAC invita a la empresa a participar en una mediación colectiva, a lo que el proveedor accedió, con el objeto de alcanzar una compensación para los consumidores afectados.

Durante el trabajo de la mesa, se realizó un riguroso análisis de los resultados arrojados por estudios e informes económicos del SERNAC y de la empresa con el objetivo de determinar el sobreprecio pagado durante los más de 10 años de colusión.

El SERNAC, las asociaciones de consumidores -ODECU y CONADECUS- junto a la empresa CMPC, llegaron a un acuerdo, que permitirá compensar a los consumidores afectados por la llamada colusión del papel tissue por un monto de 97 mil 647 millones de pesos (equivalente a USD\$ 150 millones), acuerdo inédito en nuestro país.

El acuerdo busca beneficiar a las personas que tengan cumplidos los 18 años de edad a la fecha en que quede ejecutoriada la sentencia que tenga por aprobada la conciliación que se materializará entre SERNAC, CONADECUS, ODECU y CMPC Tissue S.A.

Se estima que cerca de 14 millones de personas recibirán esta compensación.

El acuerdo fue ratificado en **mayo de 2018** por la Corte Suprema.

Para una mayor información revisar los siguientes enlaces:

- “Mediación colectiva del papel tissue logró inédito e histórico acuerdo de más de 97 mil 500 millones de pesos”: <http://www.sernac.cl/mediacion-colectiva-del-papel-tissue-logra-inedito-e-historico-acuerdo-de-mas-de-97-mil-500-millones/>
- “Corte Suprema aprueba acuerdo conciliatorio en caso Tissue y despeja camino para el

pago de los \$7.000.?:
<http://www.emol.com/noticias/Economia/2018/05/17/906515/Corte-Suprema-aprueba-acuerdo-conciliatorio-en-caso-Tissue.html>

III. La Polar

En mayo del año 2011, el SERNAC presentó una demanda colectiva en contra de la cadena de retail La Polar (Rol C-12105-2011, 1° SJL Civil de Santiago), luego de haber detectado, en diversos reclamos presentados por consumidores, una práctica habitual y contraria a las normas de la Ley N° 19.496 realizada por la empresa, consistente en la repactación unilateral de las obligaciones impagas de los consumidores, sin que haya mediado consentimiento por parte de estos.

La empresa sostenía su actuar utilizando la facultad que supuestamente le entregaba una estipulación contenida en su contrato de adhesión, la que, de acuerdo a lo observado por el SERNAC, causaba un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que derivan para las partes del contrato, al entregar a la empresa un poder amplísimo para realizar operaciones o transacciones en nombre y representación del consumidor, que le generaban obligaciones respecto de ellos mismos, sin darles oportunidad de tomar conocimiento, y menos aún de objetar lo obrado por la empresa en ejercicio de dicho mandato.

En *diciembre del año 2012*, el 1° Juzgado Civil de Santiago acogió la propuesta compensatoria presentada por el SERNAC, consiguiendo una reparación para casi 1 millón de consumidores afectados por las repactaciones unilaterales efectuadas por la empresa La Polar.

El acuerdo benefició a todos los afectados por la empresa y no sólo a los que iniciaron acciones legales, estableciéndose:

- a. La eliminación de todos los cargos desde la primera repactación unilateral.
- b. La restitución del 100% de los montos pagados en exceso por los clientes.
- c. La entrega de un bono de \$15.641.- CLP.
- d. Además de pagar a aquellos que reclamaron ante el SERNAC (41.000 consumidores aproximadamente) el costo del reclamo, consistente en 0.15 Unidades Tributarias Mensuales (\$6.030.- CLP aproximadamente).

Los montos involucrados en el plan compensatorio (que incluyó devolución de saldo a acreedores, bono de reparación a acreedores, bono de repactación a deudores, rebaja de tasa y eliminación de cargos, allanamiento de multas y costo de los reclamos efectuados) ascendieron a un total de \$326.308.813.400.- CLP (USD\$ 685.105.321.-).

Para una mayor información revisar el siguiente enlace:

- o “Justicia aprueba plan compensatorio propuesto por el Sernac en el caso La Polar”:
<https://www.sernac.cl/justicia-aprueba-plan-compensatorio-propuesta-por-el-sernac-en-el-caso-la-polar/>

IV. CENCOSUD

A partir de marzo del año 2006, CENCOSUD aumentó en \$530 CLP el costo del servicio de

administración mensual de la tarjeta de crédito, pasando de \$460 CLP a \$990 CLP, cargos aplicados unilateralmente a todos aquellos consumidores que presentaban un promedio de compras inferior a los \$50 mil mensuales.

Tras esta situación, el SERNAC interpuso una demanda colectiva contra Cencosud (Rol C-21910-2006, 10° SJL Civil de Santiago), la cual, tras siete (07) años de tramitación, en **abril de 2013**, resultó favorable para los consumidores, constituyendo el **primer juicio colectivo con sentencia condenatoria de la Corte Suprema en nuestro país**.

La empresa fue condenada a indemnizar a los usuarios de tarjetas mediante la restitución de los dineros cobrados en exceso más reajustes intereses, además de aplicar una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales (\$2.0006.250.- CLP aproximadamente) a la empresa. Asimismo, se declaró nula la cláusula que establecía el cambio unilateral de las condiciones pactadas.

Para una mayor información revisar el siguiente enlace:

- “Tras fallo ganado a Cencosud: Sernac informa que consumidores con saldo a favor en tarjetas podrán retirar su dinero en efectivo”: <http://www.sernac.cl/tras-fallo-ganado-a-cencosud-consumidores-con-saldo-a-favor-en-tarjetas-podran-retirar-su-dinero-en/>

Otras decisiones destacadas han sido:

I. ABC DIN (Créditos Organización y Finanzas S.A. – COFISA)

En noviembre del año 2016, la Corte Suprema confirmó la sentencia que dictó el 22° Juzgado Civil de Santiago, en contra de la empresa de Créditos Organización y Finanzas S.A. (COFISA), administradora de la tarjeta de ABCDIN, que incluyó indemnizaciones a los consumidores que fueron mantenidos en los registros de Morosidades y Protestos, como por ejemplo DICOM (Directorio de Información Comercial), pese a que habían renegociado sus deudas, firmando convenios de pago entre los años 2007 y 2012.

En dicha sentencia, la justicia además declaró nulas aquellas cláusulas que le permitían a COFISA mantener en los registros de morosos a los consumidores que habían renegociado sus deudas; ordenó a la empresa eliminar de los registros de morosidades y protestos a los consumidores afectados; y determinó el pago de una multa de \$1.734.720.- CLP por cada artículo infringido de la LPC (3 letras a) y b), 4, 12, 16 letra g) y 23) por lo que debió pagar una multa total de \$10.408.320.- CLP.

Para una mayor información revisar el siguiente enlace:

- “¿Renegoció deuda con ABCDIN entre 2007 y 2012?: SERNAC gana juicio a ABCDIN: afectados deben concurrir a cualquiera de las tiendas ABCDIN para cobrar indemnización que puede llegar a 30 mil pesos.”: <http://www.sernac.cl/renegocio-deuda-con-abcdin-entre-2007-y-2012-sernac-gana-juicio-a-abcdin-afectados-deben-concurrir-a/>

