

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

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

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L 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 aprueba 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° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 y la Resolución Exenta RA N° 405/178/2026 de 13 de febrero de 2026 ambas del SERNAC, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el "**SERNAC**" o el "**Servicio**", 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° 183**, de fecha 27 de marzo 2024, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó 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, el "**Procedimiento Voluntario Colectivo**", "**PVC**" o el "**procedimiento**", en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, con independencia de la identidad,



calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes.

3. Que, conforme al mandato legal establecido en la letra f) del inciso segundo del artículo 58 y el artículo 54 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 que, por su parte, 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 del SERNAC.

5. Que, conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento, tiene el carácter de voluntario para sus participantes. Por lo tanto, es indispensable que el proveedor manifieste expresamente su voluntad de participar en él, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 K del mismo cuerpo legal.

6. 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, y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento aprobado en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**".

7. Que, por su parte, el Procedimiento Voluntario Colectivo 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, sobre la base de los antecedentes que obran en poder de este Servicio, recabados mediante los reclamos ingresados por los consumidores, y la investigación realizada por la unidad especializada del **SERNAC**, se ha tomado conocimiento de ciertas afectaciones en los derechos de los consumidores por parte del proveedor **BANCO RIPLEY**, Rol Único Tributario **N° 97.947.000-2**,



representado legalmente por don **GUSTAVO ALCALDE EYHERAMENDY**, con domicilio en **Avenida Apoquindo N° 4800, piso 15, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**. Dicha afectación, se habría originado con ocasión del incidente ocurrido el 4 de mayo de 2026, derivado de una falla en el proceso de conciliación contable de las transferencias electrónicas de fondos (TEF) recibidas entre el 30 de abril y el 3 de mayo de 2026.

9. Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior han implicado para los consumidores: disminuciones de saldo, desaparición transitoria de fondos, reversas de transferencias electrónicas, duplicidad de movimientos, generación de saldos negativos y dificultades para disponer de recursos que se encontraban en su cuentas corrientes y/o cuentas vista como asimismo, el cobro improcedente del impuesto de Timbres y Estampillas, entre otros.

Que, adicionalmente, se ha constatado un alejamiento a la regulación establecida en el Párrafo 4° del Título II de la Ley N° 19.496. En particular, las **cláusulas N° 77** ("RED DE COMUNICACIÓN") y la **cláusula N° 89** ("RESPONSABILIDAD") del "**Contrato Unificado de Productos y Servicios Bancarios**" de **BANCO RIPLEY**, toda vez que trasladan al consumidor los efectos de fallas, errores u omisiones en las transacciones financieras e imponen eximentes o limitaciones de responsabilidad en favor del proveedor. Lo anterior genera un desequilibrio importante en las prestaciones recíprocas y una renuncia anticipada de derechos por parte de los consumidores.

10. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente, y configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos a lo prescrito en los artículos **3° inciso primero letra d), 4°, 12, 16 letras c), e) y g), y artículo 23 inciso primero**, todos de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de otras normas protectoras de los derechos de los consumidores que resulten aplicables a los hechos descritos, especialmente, aquella que diga relación con la normativa sectorial financiera.

11. Que, mediante presentación de fecha **28 de mayo de 2026**, **BANCO RIPLEY**, representado por su Gerente General, solicitó a esta Subdirección, estando pendiente la investigación colectiva referida en el **considerando N° 8**. precedente, el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con ocasión de una "(...) *falla en el proceso de conciliación contable de transferencias electrónicas de fondos (TEF) recibidas desde otros bancos hacia cuentas corrientes y cuentas vista de Banco Ripley (...)*" generando "(...) *que el proceso de conciliación no se ejecutara correctamente, lo que a su vez generó la reversa automática de las TEF pendientes de conciliar (...)*".

12. Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que da cuenta la presente Resolución, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **BANCO RIPLEY**, 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.



13. Que, por su parte, el procedimiento tendrá por propósito obtener para los consumidores afectados por los hechos descritos en esta Resolución, las compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan—incluyendo reajustes e intereses si procediere—, mediante una solución proporcional al daño causado y en resguardo del principio de indemnidad del consumidor. Para estos efectos, el proveedor **BANCO RIPLEY** deberá acompañar los antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación, considerando además la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin de reparar, evitar y prevenir la ocurrencia de dichos hechos y el ajuste de las cláusulas precedentemente enunciadas, todo ello en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, las cuales, de prosperar la negociación, deberán integrar el respectivo Acuerdo.

14. Que, de conformidad con lo previsto en el inciso 2° del artículo 7° del Reglamento de los PVC, se insta al proveedor, **BANCO RIPLEY**, a presentar, de aceptar su participación en el Procedimiento Voluntario Colectivo, una propuesta de solución para los consumidores afectados, considerando lo expuesto en los **considerandos 8. a 13.** y los aspectos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496. Dicha propuesta deberá observar los principios formativos del **PVC**, en particular el de indemnidad del consumidor.

Asimismo, y conforme a lo dispuesto en el mismo artículo 7° del **Reglamento PVC**, se requiere que el proveedor informe "**(...) acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos (...)**".

15. Que, se deja expresa constancia de que los reclamos de los consumidores relacionados con los hechos que motivan el presente procedimiento no constituyen el universo total de afectados que deberá abarcar un eventual Acuerdo. En consecuencia, este deberá considerar tanto a los consumidores que han formulado reclamos como a todos aquellos que integren los grupos y/o subgrupos que se definan según las correspondientes afectaciones, con independencia de si presentaron o no un reclamo. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la compensación específica que pudiera resultar aplicable por concepto de "costo del reclamo".

16. Que, en atención a todo lo señalado precedentemente, y teniendo en consideración la presentación del proveedor de fecha **28 de mayo de 2026**,

RESUELVO:

1. DÉSE INICIO al Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con el proveedor, **BANCO RIPLEY**, Rol Único Tributario N° **97.947.000-2**, representado legalmente por don **GUSTAVO ALCALDE EYHERAMENDY**, ambos con domicilio en **Avenida Apoquindo N° 4800, piso 15, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**. Este procedimiento tiene como finalidad obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando la entrega de compensaciones e indemnizaciones



adecuadas —incluyendo reajustes e intereses, si procediere—, así como la adopción de medidas de cese de conducta y el ajuste de cláusulas, todo ello conforme a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. TÉNGASE PRESENTE, que el proveedor notificado, deberá manifestar expresamente 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 a lo prevenido en 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 misma ley, sin perjuicio de lo dispuesto respecto de la notificación de la presente Resolución, y precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 H del citado cuerpo legal.

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 el artículo 4° del Reglamento que *establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores* aprobado por el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 dispone 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 (...)*".

5. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA, que de conformidad 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 a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento y la notificación de la Resolución de término del mismo.

6. 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.

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



8. NOTIFÍQUESE la presente Resolución al proveedor **BANCO RIPLEY**, Rol Único Tributario N° **97.947.000-2**, representado legalmente por don **GUSTAVO ALCALDE EYHERAMENDY**, ambos con domicilio en **Avenida Apoquindo N° 4800, piso 15, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, conforme a lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores. Dicha notificación se practicará mediante **carta certificada** enviada al domicilio del proveedor que sea de conocimiento del Servicio, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

mmb

Distribución: (notificación por carta certificada)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

