

Extracto publicación Matic Kard

En procedimiento especial para la protección del interés colectivo de los consumidores caratulado “SERNAC con MATIC KARD S.A.”, causa Rol C-25010-2014, tramitado ante el 10º Juzgado Civil de Santiago (“Tribunal a *quo*”), por resolución del 05.10.2021, cuyo carácter de firme y ejecutoriada fue certificada el 05.11.2021, se aprobó avenimiento presentado ante la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago el 21.09.2021, bajo el Rol Nº 2226-2019, suscrito por el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y Matic Kard S.A. (“MaticKard”) (conjuntamente las “Partes”), ordenándose practicar las publicaciones establecidas en el Nº 13 de dicho avenimiento, cuyos términos son los siguientes:

I. Antecedentes. Las Partes, suscribieron avenimiento en el juicio iniciado por demanda del SERNAC del 10.11.2014 en contra de MaticKard, cuyo objeto fue se declarara la abusividad de algunas cláusulas en su Contrato de apertura y uso de Tarjeta de Crédito Salcobrand (el “Contrato”), las que habrían permitido la aplicación de cobros improcedentes a los tarjetahabientes. Con fecha 26.09.2018, el Tribunal a *quo* dictó sentencia que acoge parcialmente la demanda. En contra de ella, ambas Partes dedujeron recursos. El 22.10.2019, la Corte de Apelaciones, conociendo de los recursos, ordenó su complementación. El 17.12.2019, el Tribunal a *quo* procede a dictar resolución que aclara, rectifica o complementa la sentencia definitiva la que, de conformidad a resolución del 20.01.2020, forma parte integrante de la sentencia dictada previamente. En definitiva, la sentencia declara abusivas las cláusulas 2º, 6º, 7º y 11º del Contrato y la obligación de cesar los actos que se ejecuten en virtud de las mismas; asimismo, ordena la devolución de parte de los montos solicitados; condena a la demandada al pago de 90 UTM en total, por infracción de los arts. 16 letras b) y g) y 37 de la LPDC; determina como grupo o subgrupo de consumidores afectados aquellos clientes que se encuentran actualmente, o se encontraron, sujetos al Contrato; y finalmente, hace lugar al pago de indemnizaciones a los consumidores perjudicados, entre otros. Los días 20.06 y 02.07 de 2020, las Partes dedujeron nuevos recursos en contra de la sentencia complementada.

II. Términos del Avenimiento. 1. Naturaleza jurídica y efectos del Avenimiento. El avenimiento tiene el carácter de equivalente jurisdiccional. **2. Renuncia a los recursos procesales.** Por ambas Partes. **3. Desistimiento a los recursos procesales vigentes.** **4. Declaración de no responsabilidad.** MaticKard declara que ha arribado al presente Avenimiento sin reconocimiento de responsabilidad por los hechos materia de estos autos. **5. Cláusula de reserva sobre regulaciones**



legales actuales o futuras. Todo lo establecido en el Avenimiento, es sin perjuicio de lo ya regulado o que a futuro pueda ser establecido por normativas o proyectos de Ley que se encuentren actualmente en tramitación sobre la materia, tales como la Ley de Responsabilidad por Fraude (Ley Nº 21.234) o la Ley Pro Consumidor (Boletín Nº 12.409-03). **6. Antecedentes generales sobre las restituciones objeto del presente Acuerdo. 6.1. Propuesta General. 6.2. Período a compensar.** MaticKard se compromete a compensar un periodo total de 81 meses, comprendido entre los meses de octubre de 2012 a junio de 2019, ambos inclusive. **6.3. Tasa de reajuste e intereses aplicados.** Los valores a ser compensados a cada consumidor beneficiado serán reajustados de conformidad a la UF aplicable al día 01 de abril de 2021 y según lo indicado por la tabla del SII de aquella fecha. El valor será además restituido con los intereses que correspondan a esa fecha en aplicación de la Tasa Anual de Captación Promedio del sistema financiero, de acuerdo a lo que se registra como serie histórica en la página web del Banco Central. **6.4. Universo de clientes beneficiados. A. Cuestiones generales sobre la determinación de los grupos y subgrupos. B. Grupos y subgrupos de consumidores.** En la determinación del universo de consumidores se consideró a todos los que entre octubre del 2012 y junio del 2019 fueron tarjetahabientes de MaticKard, y se les cobraron gastos o comisiones de mantención durante la mora mientras la tarjeta de crédito ("TC") se encontraba bloqueada para realizar compras. El universo está conformado por los siguientes grupos: (i) Grupo de Restitución: clientes bloqueados para realizar compras por efecto de morosidad, que pagaron comisión de mantención durante la mora, dentro del periodo del Acuerdo, sin limitación en el monto pagado (237.328 consumidores). (ii) Grupo de Exención: clientes bloqueados para realizar compras por efecto de morosidad, y a quienes se les cobró comisión de mantención durante la mora y que no hubiesen pagado o desembolsado algún monto por dicho concepto y los rubros asociados, en el periodo del Acuerdo, sin limitación en el monto cobrado (170.531 consumidores). Los subgrupos de consumidores beneficiados son los siguientes: (i) Clientes con Contrato Vigente. (ii) Clientes sin Contrato Vigente o cuenta cerrada. (iii) Clientes sin Datos (clientes que no posean Cuenta RUT del Banco Estado y, que no informen los datos bancarios que se solicitan de conformidad al numeral 6.5 letra B del Acuerdo). (iv) Clientes con restituciones inferiores a \$2.500. **C. Mecanismo o procedimiento para conocer la calidad de Beneficiario e informar datos bancarios cuando corresponda.** MaticKard, bajo parámetros establecidos, se compromete a efectuar acciones positivas de contacto vía correo electrónico, mensaje de texto y/o WhatsApp, y habilitar un sistema online en la página www.sbpay.cl, donde los consumidores pueden revisar si son consumidores beneficiados; e indicar dentro del plazo



previsto sus datos bancarios a efectos de que se efectúen las restituciones correspondientes.

6.5. Sobre el grupo de Restitución. A. Montos generales a compensar para el grupo de restitución. MaticKard se compromete a restituir todo lo recaudado por cobro de comisiones cuando la TC se encontraba bloqueada por mora para realizar compras entre octubre de 2012 y junio de 2019. El monto a restituir con reajustes e intereses, según lo establecido, alcanza la suma de \$1.057.360.101. **B. Modalidades de restitución para el Grupo de Restitución.** i) Clientes con Contrato Vigente y Sin Deuda en la TC, con Restituciones Superiores a \$2.500: La restitución de los cargos efectivamente cobrados y pagados por los consumidores mientras la TC se encontraba bloqueada por mora para realizar compras, con reajuste e intereses, se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta RUT del Banco Estado de cada consumidor, dentro de un plazo de 30 días corridos desde que la resolución aprobatoria quede firme o ejecutoriada o desde que la compañía reciba el listado de consumidores que tienen cuenta RUT en el Banco Estado, si es que esto ocurre posteriormente. Para los casos en que el cliente no tenga la cuenta descrita, éste deberá indicar la cuenta bancaria a la cual desea que se le transfiera el dinero dentro de un plazo de 90 días corridos desde que el Proveedor efectúe el contacto por correo electrónico, mensajería de texto o WhatsApp, a partir de que la resolución aprobatoria quede firme o ejecutoriada y que la compañía reciba el listado de consumidores que tienen cuenta RUT en el Banco Estado, si es que esto ocurre posteriormente. En caso que no se cuenten con los datos de contacto de los consumidores, el plazo de 90 días correrá a partir de la última publicación del extracto del Acuerdo en el diario de circulación nacional respectivo, fecha ésta última en que deberá estar disponible el sistema online en la página web de la demandada (www.sbpay.cl). Cumplido lo anterior, la Compañía realizará el pago correspondiente en un plazo no superior a 30 días corridos desde la fecha en que se reciban los datos de cada consumidor. ii) Clientes con Contrato vigente y Deuda en la tarjeta de crédito: La restitución de todos los cargos pagados por el consumidor, y que fueron cobrados mientras la TC se encontraba bloqueada o suspendida por mora para realizar compras, reajustado y con los intereses que corresponden, serán entregados a través de un abono directo a la deuda, implementado de forma online e inmediata, con la ss. glosa explicativa *“Compensación legal (art. 1655 y sgtes. Código Civil)”*. Este ocurrirá dentro del plazo de 30 días corridos desde que la resolución aprobatoria quede firme o ejecutoriada. Si una vez efectuada la compensación de abono a la deuda, resulta un saldo a favor del consumidor, éste será restituido a través de un pago directo mediante transferencia bancaria a la Cuenta RUT del Banco Estado, dentro de un plazo de 30 días corridos desde la fecha en que se realizó el abono o desde que la compañía reciba el listado de consumidores que tienen cuenta RUT



en el Banco Estado, si es que esto ocurre posteriormente. Para el caso que el cliente no posea cuenta RUT en el Banco Estado, éste deberá indicar la cuenta bancaria a la cual desea que se le transfiera el dinero dentro de un plazo de 90 días corridos desde que se le realizó el abono. En dicho caso, la facturación deberá incluir una nota o glosa destacada que aluda a este plazo y a la necesidad de informar los datos bancarios para hacer la transferencia. Cumplido lo anterior, se realizará el pago correspondiente en un plazo no superior a 30 días corridos desde la fecha en que se reciban los datos. iii) Clientes con Cuenta Cerrada y con Restituciones Superiores a \$2.500: Los consumidores que ya no son clientes (cuenta cerrada) y cuyos montos a restituir sean superiores a \$2.500, les serán transferidos estos valores a la Cuenta RUT del Banco Estado de cada consumidor, dentro de los plazos descritos anteriormente. Para el caso que el cliente no posea la cuenta descrita, aplica lo indicado para estos efectos en el acápite "i) Clientes con Contrato Vigente y Sin Deuda en la tarjeta de crédito, con Restituciones Superiores a \$2.500". iv) Clientes con Contrato Vigente o Cuenta Cerrada Sin Deuda y con Restituciones Inferiores a \$2.500: Los consumidores con restituciones inferiores a \$2.500, ya sean clientes o no, podrán solicitar a la compañía la devolución de dicho valor, con los reajustes e intereses respectivos. Para efectos de la restitución, la empresa no podrá obligarlos a reabrir o aperturar la TC para obtener este beneficio. La solicitud de restitución deberá presentarse ante el proveedor dentro del plazo de 90 días corridos contados desde la fecha de la última publicación del extracto del Acuerdo en el diario de circulación nacional respectivo. Este pago se efectuará por transferencia a la cuenta bancaria que indique el consumidor en los mismos términos, plazos y condiciones ya descritas para los casos anteriores, con preferencia a la Cuenta RUT del Banco Estado. **C. Sobre el remanente que se produzca respecto del Grupo Restitución.** El remanente que se produzca en estos casos y que se estima provendrán de los ya definidos como Clientes sin Datos y Clientes con restituciones inferiores a \$2.500, en relación a los subgrupos Clientes con Cuenta Cerrada y con Compensaciones Superiores e Inferiores a los \$2.500, será distribuido proporcionalmente mediante abonos entre los clientes que mantengan deuda (con mora, vencida, castigados), a fin de evitar un enriquecimiento sin causa. **D. Beneficio especial de eliminación del Boletín Comercial.** Los consumidores beneficiados y que forman parte del Grupo de Restitución, que posean deuda, y que del resultado del abono a la misma resulten con una deuda total inferior a \$40.000, serán eliminados del Boletín Comercial por estos cobros, asumiendo MaticKard el costo por dicha gestión y por la disminución en la calidad de la cartera. **6.6. Grupo de Exención.** Todos los consumidores con tarjetas de crédito bloqueadas por mora para compras, a quienes se les haya cobrado comisión de mantención durante la mora, entre el período de 81 meses, y que no hubieren



pagado o desembolsado algún monto por comisión y los rubros asociados, serán beneficiados con la exclusión de las acciones de cobro que la Compañía tenga o pretenda ejercer en su contra. **7. Plan de Cumplimiento.** MaticKard se compromete a implementar un Plan de Cumplimiento en materia de Derecho de Consumo y Protección al Consumidor. La primera fase iniciará el primer semestre del año 2022 y la segunda será implementada en el segundo semestre del mismo año. **8. Montos Brutos de la propuesta. 9. Beneficios adicionales. 9.1. Descuento en el cobro de comisión por bloqueos futuros.** MaticKard aplicará un descuento general en la comisión de mantención de la TC por cada día de bloqueo de la misma, por mora, que se produzca en el futuro, en los siguientes términos: De 31 a 60 días de mora 50% de descuento, de 61 a 90 días de 50% de descuento, y de más de 90 días, aplicará un descuento del 100%. **9.2. Descuentos en compras.** MaticKard beneficiará a todos los clientes que formen parte del universo del Avenimiento, con un descuento de 25% en compras de medicamentos que se realicen con la TC, con un tope total de valor de \$10.000 en compras, por tres meses consecutivos, y no acumulable con otras promociones. **9.3. Ajuste de las cláusulas impugnadas.** MaticKard se compromete a modificar las cláusulas del Contrato demandadas, de conformidad a la normativa de consumo vigente. Se deja constancia que ya fueron corregidas las cláusulas 1º, 2º, 7º, 11º y 12º, restando por ajustar las cláusulas 6º y 11º. El ajuste anterior no implica de manera alguna una validación o aprobación por parte del SERNAC del contenido de las mencionadas cláusulas, de otras estipulaciones ni del o los contratos de adhesión en que se contengan o se puedan contener en el futuro **9.4. Pago de multas.** MaticKard pagará una multa, a beneficio fiscal, de 50 UTM, sin que lo anterior represente reconocimiento de responsabilidad alguna y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 53 B de la LPDC. El valor deberá ser enterado ante la Tesorería General de la República dentro de 30 días corridos contados desde que quede firme y ejecutoriada la resolución de aprobación del presente Acuerdo, debiendo dar cuenta del pago en el tribunal dentro del plazo de 10 días corridos siguientes en que ello se haya realizado. **9.5. Compensación adicional por costo del reclamo.** MaticKard beneficiará con una compensación adicional de 0,15 UTM por concepto de costo del reclamo a cada consumidor que hubiera presentado un reclamo efectivo ante el SERNAC hasta junio de 2019, por los hechos de esta causa. **10. Duración del proceso.** Toda la implementación del Avenimiento, tendrá una duración máxima de 12 meses contado desde que la resolución que aprueba el presente Acuerdo se encuentre firme o ejecutoriada. El plazo de implementación podrá ser prorrogado por las Partes de común acuerdo, ya sea por el mismo plazo o uno menor. **11. Remanente Eventual.** Si, luego de efectuada la distribución proporcional del remanente que se detallada en el acápite 6.5 letra C del Avenimiento, resultare otro



remanente, las Partes aceptan que todos estos montos serán traspasados por MaticKard a una institución de beneficencia determinada conjuntamente por las Partes. Esta transferencia deberá realizarse dentro de un plazo de 30 días corridos contados desde la fecha en que las Partes seleccionen la institución. **12. De las auditorías y la acreditación de la implementación del Avenimiento.** Dentro del término de 5 días corridos contados desde la fecha que la resolución que apruebe el presente Acuerdo quede firme o ejecutoriada, MaticKard se obliga a entregar al SERNAC, los informes de auditorías elaborados por ECHEVERRÍA LLANOS AUDITORES CONSULTORES SpA (Abelardo Echeverría Reyes) y PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA (PwC), respecto a la no aplicación de los rubros sobre índice de reajustabilidad y gastos de cobranza. Por otro lado, MaticKard se compromete a entregar, dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de término del proceso de implementación, una auditoría que acredite el debido y oportuno cumplimiento del presente Avenimiento, la cual deberá ser elaborada por un empresa certificada, externa, independiente, imparcial, y distinta de las empresas indicadas en el párrafo anterior. Esta auditoría, además incluirá: a) Un análisis de los informes encargados por el proveedor respecto a la no aplicación de los rubros sobre índice de reajustabilidad y gastos de cobranza. El SERNAC revisará y validará la metodología que se utilizará en dicho análisis. b) Una opinión económica sobre la indemnización otorgada en la sentencia y sus complementaciones, en base a la no aplicación de los rubros sobre índice de reajustabilidad y gastos de cobranza, y al informe de compensaciones acompañado en autos. En el caso de existir discordancia o no haberse acreditado el no cobro de los ítems sobre gastos de cobranza e índice de reajustabilidad, según lo indicado anteriormente, se encargará un informe económico adicional que determine los montos que correspondan por ese concepto en base a la sentencia de primera instancia. **13. Comunicación y Publicación del avenimiento.** El SERNAC informará a los consumidores del presente Acuerdo, a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos. De igual manera, MaticKard se compromete a: a) Efectuar dos publicaciones del extracto de este Acuerdo en un diario de circulación nacional que tengan formato físico y electrónico con un intervalo no inferior a tres días ni superior a cinco. b) Informar el contenido del Acuerdo en la página web de SB Pay www.sbpay.cl. c) Enviar a los clientes correos electrónicos, SMS o mensajes a través de la aplicación "WhatsApp" dirigidos a los números que actualmente se tengan respecto de ellos. **14. Cómputo de los plazos.** Todos los plazos señalados en el avenimiento serán corridos y comenzarán a computarse según la forma en que hayan sido determinados en cada caso, salvo en aquellos casos en que se indique expresamente que son de días hábiles. **15. Reserva de derechos.** El Avenimiento beneficiará a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda



de autos que forman parte de los grupos y subgrupos señalados precedentemente, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPDC. **16. Finiquito y reserva de acciones.** Las Partes comparecientes vienen en otorgarse el más amplio, completo, mutuo y definitivo finiquito respecto de las acciones que pudiesen emanar de los hechos objeto de estos autos, salvo los derechos o acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o respecto de cualquier derecho o acción que pudiere corresponder por hechos distintos que configuren eventuales infracciones o incumplimientos a la Ley LPDC y/o cualquier otra norma de protección de los derechos de los consumidores en que pudiese incurrir MaticKard en el futuro, frente a lo cual, el SERNAC se reserva el derecho de ejercer todas y cada una de las acciones que le franquea la Ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPDC y de toda otra norma que diga relación con los derechos de los consumidores, según sea el caso. **17. Publicidad.** Las Partes acuerdan que el contenido de las acciones de difusión del Avenimiento será determinado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC en coordinación con la Compañía. La comunicación por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, medios de comunicación electrónica u otros) que se disponga realizar respecto del Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor. **18. Costas.** Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido ni percibirá costas personales ni procesales con ocasión del presente Acuerdo. **19. Información proporcionada, datos personales y obligaciones de confidencialidad.** El SERNAC está autorizado para tratar los datos personales que se han proporcionado, dado que se refieren a materias de su competencia y, específicamente, en su calidad de organismo público y de garante de los derechos de los consumidores, en virtud de lo dispuesto en el art. 20 de la Ley N° 19.628, entre otras normas. Hace presente, asimismo, que los funcionarios y demás personas que prestan servicios en el SERNAC, se encuentran sujetas a deberes de reserva y confidencialidad respecto de la información, datos o antecedentes que puedan conocer con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores, por aplicación del Estatuto Administrativo y la misma LPDC. De igual manera, reitera que la información recibida ha sido utilizada únicamente para analizar, determinar y ejecutar los términos del presente Avenimiento. Para los efectos de la implementación del mecanismo de pago, las Partes están contestes en que la Información ha sido y será entregada a otros organismos públicos, tales como el Banco del Estado de Chile, los cuales se



encuentran sujetos a los mismos deberes de confidencialidad y reserva, o a otras instituciones de carácter privado, en cuyo caso, el SERNAC ha suscrito los acuerdos y/o convenios respectivos. Por otra parte, en virtud del convenio de interoperabilidad vigente con el SERNAC, el Departamento de Servicios Usuarios de este Servicio, remitirá en el plazo de 10 días corridos, contados desde que quede ejecutoriada la resolución que aprueba el presente Acuerdo, los reclamos a MaticKard con la única y exclusiva finalidad de implementar los términos que incluye el presente Avenimiento. La información que se proporcionará constituyen datos personales, los que sólo podrán ser utilizados en forma exclusiva y restrictiva por MaticKard y, únicamente para la implementación del presente Acuerdo, por lo que MaticKard no podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por el MaticKard y será de su absoluta responsabilidad, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente acuerdo conciliatorio. Esta prohibición no cesa con el término del juicio colectivo de autos. Sin perjuicio de lo anterior, una vez utilizada la base de datos para el pago del costo del reclamo como los datos bancarios para proceder al pago de las restituciones, MaticKard deberá proceder a la destrucción de toda esta información, lo que deberá ser acreditado mediante la auditoría de que trata el punto 12 del presente Título.

III. Orientación para los consumidores. El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en sus canales no presenciales.

