

Santiago, 10 de diciembre de 2012

Señor
Fernando Coloma C.
Superintendente
Superintendencia de Valores y Seguros
Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1.449
Presente

Ref: Empresas la Polar S.A.
Inscripción Registro de Valores N° 806

HECHO ESENCIAL

De nuestra consideración:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 y en el inciso segundo del artículo 10 de la Ley N° 18.045, sobre Mercado de Valores, Empresas La Polar S.A. (en adelante indistintamente "La Polar" o la "Empresa") informamos a esta Superintendencia, y al mercado en general, como hecho esencial, que con esta fecha el Primer Juzgado de Letras de Santiago dictó resolución aprobando el Acuerdo Conciliatorio alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor ("Sernac") y La Polar y sus filiales Inversiones SCG S.A. y Corpolar S.A., respecto de la demanda colectiva por vulneración al interés colectivo de los consumidores por inobservancia de la ley N° 19.496, interpuesta por el Sernac con fecha 26 de mayo del año 2011.

La Empresa comenzará la implementación del Acuerdo Conciliatorio en conformidad con los plazos y condiciones previstos por las partes, una vez que dicho acuerdo sea exigible, concluidas las publicaciones que la ley establece.

Copia del Acuerdo Conciliatorio alcanzado por la Empresa y sus filiales con el Sernac, y de la resolución emitida por el Primer Juzgado Civil de Santiago respecto del mismo, se adjuntan a la presente comunicación.

Le saluda atentamente,



Patricio Lecaros Paul
Empresas La Polar S.A.

C.C.: Bolsa de Comercio de Santiago
Bolsa Electrónica de Chile
Bolsa de Corredores de Valparaíso

FOJA: 9318 .- nueve mil
trescientos dieciocho .-

NOMENCLATURA : 1. [106]Aprueba avenimiento o transacción
JUZGADO : 1º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-12105-2011
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR /
INVERSIONES C.S.G. S.A.

Santiago, diez de Diciembre de dos mil doce

Proveyendo el escrito de fojas 9272: Estese a lo establecido en el inciso final del N° 7 del artículo 51 de la Ley N° 19496, y solicítese lo que corresponda por cuerda separada.

Proveyendo los escritos de fojas 9274 y 9278: Téngase presente en lo que en derecho corresponda.

VISTOS:

1.- Que, rola a fojas 8830 acta de la audiencia de conciliación en conformidad con lo establecido en el inciso octavo del artículo 52 de la Ley N° 19.496, y en la que el Servicio Nacional del Consumidor conjuntamente con las demandadas de autos, Empresas La Polar S.A., Inversiones SCG S.A. y Corpolar S.A., solicitan la aprobación de un acuerdo conciliatorio que acompañan en dicho acto y que rola a fojas 8836 y siguientes. Asimismo, el procurador común designado en autos, presenta una propuesta de conciliación que consiste en reiterar la formulada a fojas 7265 y siguiente, y que se encuentra reiterada a fojas 8883 y siguientes, sin perjuicio, de adherir en todos aquellos aspectos de la propuesta formulada por el SERNAC y las demandadas, que importen mayores beneficios para los consumidores afectados, de modo que el Tribunal al aprobarlas puedan recoger y/o complementar lo mejor de una y otra.

2.- Que, conforme el plazo fijado por el Tribunal en la resolución de fojas 8472 y que citó a las partes a dicha audiencia de conciliación, para que los consumidores manifestaran su rechazo a las proposiciones de acuerdo presentadas, y según certificado que rola a fojas 9271; formularon objeciones a dicha propuesta, solicitando su rechazo, el tercero coadyuvante Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores de

Chile y la Ilustre Municipalidad de Maipú. Dichas objeciones, en síntesis, se refieren a que el acuerdo carece de una serie de elementos, como por ejemplo, que debe contener la prohibición absoluta de las empresas “La Polar” de proceder al cobro judicial (sean acciones ejecutivas y ordinarias) de las obligaciones que se encuentren prescritas; la obligación de excluir dichas obligaciones y clientes del sistema de morosidad; la prohibición de ceder o transferir a terceros, sean relacionados o no, los créditos que se encuentren prescritos; las costas para las organizaciones de consumidores quienes tienen derecho a percibir las; el cobro de suma alguna a los consumidores pues ellos no tendrían una causa real y lícita; la atribución de aplicar la multa corresponde exclusivamente al Tribunal, y finalmente el monto de \$15.641 para reparar a los consumidores resultaría irrisorio;

3.- Que, teniendo en consideración que la intervención del procurador común en la audiencia de conciliación aludida se limita sólo a reiterar el primer acuerdo anterior arribado entre dicho procurador y las demandadas, adhiriéndose, además, al nuevo convenio que se acompaña en todo aquello que tenga más beneficios para los consumidores; el Tribunal analizará y se pronunciará, únicamente, sobre el acuerdo presentado por el Servicio Nacional del Consumidor y las demandadas de autos, por estimar, además de improcedente e inoficioso, el análisis de las propuestas en forma separada, que el acuerdo reiterado por el procurador común fue rechazado por las observaciones hechas por el Tribunal en su oportunidad, lo que impide su remisión a él;

4.- Que, a lo anterior cabe adicionar que el proceso se encuentra en etapa de conciliación obligatoria contemplada en los incisos octavo y décimo del artículo 52 de la Ley N° 19.496, la cual otorga a las partes la facultad de convenir los alcances de la solución del conflicto suscitado en sede judicial, disposición que debe interpretarse en forma armónica con lo establecido en el artículo 53 B de la Ley comentada, que impone una obligación ineludible a esta Juez, cual es rechazar todo avenimiento, conciliación o transacción que se estime contrario a derecho o que sea arbitrariamente discriminatorio para los consumidores;

5.- Que, en cumplimiento del deber comentado, y realizando un análisis concienzudo de la propuesta formulada por el Servicio Nacional del Consumidor con las demandadas de autos, esta Juez no advierte en las estipulaciones del mismo acuerdos antijurídicos, arbitrarios o discriminatorios que afecten a los consumidores, sino que por el contrario, resulta un mecanismo eficaz y oportuno para reparar las

infracciones a la Ley del Consumidor, cometidas y reconocidas por las demandadas.

6.- Que, los reparos efectuados por la Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores de Chile y la Ilustre Municipalidad de Maipú, no alteran lo razonado precedentemente.

En efecto, respecto a los reproches formulados por la Liga Ciudadana de Defensa de los Consumidores, ellos no resultan procedentes, teniendo en cuenta que mediante un acuerdo como el que se viene analizando, no puede declararse la prescripción de las acciones a que tienen derecho las demandadas de autos, siendo materia de los juicios en que se deduzcan dichas acciones la circunstancia de encontrarse prescrita o no las mismas. Lo mismo, ocurre con la posibilidad de ceder derechos a terceros por parte de las demandadas, prohibición que excedería todo norma aplicable a dicha materia, reiterando que la discusión sobre la procedencia de dicha cesión sería materia de un juicio diverso lejano a los objetos del presente juicio. Además, en cuanto a la exclusión de los consumidores del sistema de morosidad existe una declaración expresa sobre la materia en que se plantea como parte del acuerdo que se ha excluido a todos los Clientes repactados del sistema de morosidad. Finalmente, respecto a que no se contemplarían las costas para las organizaciones de consumidores, debe aclararse que las costas de un juicio pertenecen a las partes mismas, esto es, a los consumidores afectados por las repactaciones unilaterales y en el acuerdo que se viene analizando, las costas han sido traspasadas a los beneficios contemplados en el mismo acuerdo.

7.- En lo que respecta a las objeciones formuladas por la Ilustre Municipalidad de Maipú, dichos reproches, tampoco son estimados por esta Juez como procedentes, debido a que el cobro de alguna suma por parte de las demandadas no carecería de una causa real o lícita, sino que todo tipo de cobro encuentra su causa real y lícita en la venta de bienes y servicios efectuada a los consumidores por las demandadas, cuestión que en todo caso, debe ventilarse en el proceso respectivo, y no en esta demanda cuyo objeto principal es restablecer los derechos de los consumidores y reparar eventualmente los daños que ello pueda causar.

En cuanto a la objeción referente a que el Tribunal estaría renunciando a su facultad de imponer las multas por las infracciones cometidas, ello tampoco resulta acertado, en el entendido, que quien impone la multa, finalmente, es el Tribunal; no obstante, que éste se encuentre de acuerdo con el monto de las multas propuestas en el acuerdo conciliatorio, y por último, la objeción sobre el monto de \$15.641 para reparar a los consumidores, esta Juez estima, que no resulta “irrisorio”

como lo pretende la Ilustre Municipalidad de Maipú, sino que los beneficios del acuerdo para los consumidores deben analizarse en su conjunto, y no limitarse a la cifra descrita, como lo pretende la Ilustre Municipalidad, que constituye una parte de la conciliación, teniendo presente además, que el acuerdo objeto de análisis deja salvo todas las acciones que procedan para reparar los perjuicios causados a los consumidores individualmente, sirviendo precisamente para ello, el acuerdo a que se ha arribado por las partes;

Por estas consideraciones y visto lo establecido en los artículos 160, 171, 262 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, artículos 52, 53, 53 A, 53 B y 54 de la Ley N° 19.496;

SE DECLARA:

- Que se aprueba el acuerdo conciliatorio presentado por el SERNAC y las demandadas de autos en lo principal del escrito de fojas 8836 y siguientes.

- Que respecto a la propuesta de conciliación presentada por el procurador común en lo principal del escrito de fojas 8883, estese a lo resuelto precedentemente.

- Tenga el acuerdo que rola a fojas 8836 y siguientes el valor de sentencia ejecutoriada de la presente causa y de la acumulada Rol 14965-2011 para todos los efectos legales y en especial para los efectos establecidos en el artículo 54 de la Ley 19.496.

- Dese a conocer el presente acuerdo para que todos aquellos que hayan sido perjudicados por los mismos hechos puedan reclamar el cumplimiento del contenido del presente acuerdo.

- Publíquese el acuerdo que rola a fojas 8836 y siguientes conjuntamente con la presente resolución en conformidad a lo establecido en los artículos 54 y 54 A de la Ley N° 19.496.

- Rijan las estipulaciones del acuerdo aprobado precedentemente a contar de la publicación ordenada precedentemente.

Advirtiéndole al Tribunal el volumen del presente cuaderno se ordena formar un Tomo XXII a contar de la foja 9272 y siguientes para todos los efectos legales, siguiendo la foliación en forma correlativa.

Mpt.

En **Santiago**, a **diez de Diciembre de dos mil doce** , se notificó por el estado diario, la resolución precedente



Juzgado : 1° Juzgado Civil de Santiago
Rol : C-12.105-2011
Cuaderno : Principal
Procedimiento : Especial Ley 19.496
Caratulado : Servicio Nacional del Consumidor con Inversiones SCG S.A., CORPOLAR S.A. y Empresas La Polar S.A.

EN LO PRINCIPAL: SOLICITA APROBACIÓN DE ACUERDO CONCILIATORIO. **EN EL PRIMER OTROSI:** SE TENGA PRESENTE. **EN EL SEGUNDO OTROSI:** SE TENGA PRESENTE. **EN EL TERCER OTROSI:** ACOMPAÑA DOCUMENTOS.

S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO (1°)

Juan Antonio Peribonio Poduje, abogado, Director Nacional, en representación del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, también, "SERNAC") y **César Jorge Barros Montero**, en representación –según se encuentra acreditado- de **Empresas La Polar S.A., Inversiones SCG S.A. y Corpolar S.A.** (en adelante, indistinta y conjuntamente, "La Polar", "La Empresa", "La Compañía" o "las demandadas"), asistido por sus abogados patrocinantes, **Davor Harasic Yaksic e Ivan Harasic Cerri**, en autos **Rol N° C-12.105-2011**, caratulados "**Servicio Nacional del Consumidor con Inversiones SCG S.A., Corpolar S.A. y Empresas La Polar S.A.**", a los cuales se encuentran acumulados los autos **Rol N° C- 14.965-2011** del 26° Juzgado Civil de Santiago, caratulados "**Undurraga Vicuña, Alberto con Inversiones SCG S.A. y La Polar S.A.**", por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, a **S.S.** respetuosamente decimos:

Que en atención al estado procesal de la presente causa, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 52 inciso 8 y 53 B de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, también, "LPC"), venimos en someter a vuestra aprobación el presente acuerdo conciliatorio, el que tiene por finalidad reparar a todos y cada uno de los consumidores afectados por el hecho público y notorio de repactaciones unilaterales y no consentidas materializadas por las demandadas.

La Compañía declara que, en forma adicional, el presente acuerdo conciliatorio resulta necesario para la viabilidad y continuidad de La Empresa, atendidos los antecedentes



financieros, legales y comerciales de la misma, como también el régimen al que se encuentra sujeta, conforme al Convenio Judicial Preventivo suscrito con los acreedores de La Compañía el 7 de noviembre de 2011.

Por su parte, el Servicio Nacional de Consumidor declara que el presente acuerdo conciliatorio ha tenido por finalidad buscar una completa, oportuna, legítima y justa solución para todos los consumidores afectados, en atención a la gravedad de la infracciones cometidas contra sus intereses y, en ningún caso, se ha tenido por esta parte y para este efecto, otra consideración o circunstancia distinta a las ya referidas, como las indicadas en el párrafo anterior, entre otras.

Título I: Consideraciones Preliminares

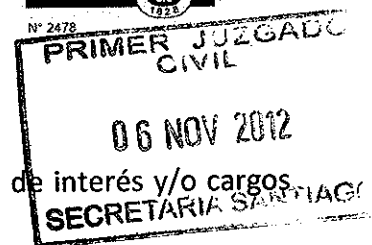
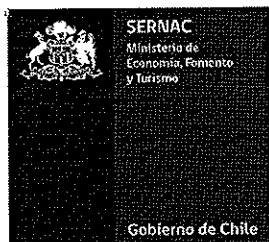
1. Objeto de la acción deducida

Tal como consta en autos, **Empresas La Polar S.A., Inversiones SCG S.A. y Corpolar S.A.**, fueron demandadas por infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, afirmándose en el libelo que vulneraron derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, incumplieron los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se contrató el servicio crediticio, actuaron deficientemente en la prestación del servicio de crédito causando menoscabo a los consumidores, todo lo anterior, al proceder a repactarles unilateralmente y sin su consentimiento las obligaciones por aquéllos incumplidas y porque su contrato de adhesión denominado “Contrato de Apertura de Línea de Crédito, Afiliación al Club La Polar y Uso de Tarjeta La Polar” (en adelante, indistintamente, “El Contrato”) y el mandato respectivo, contenían cláusulas que no se ajustan en forma y fondo a la Ley 19.496.

2. Consideraciones acerca de los intereses

Si bien la repactación unilateral y sin consentimiento de los créditos implicó el devengo de intereses y cargos que no se ajustan al monto que correspondía haber cobrado bajo El Contrato, es necesario hacer presente que la titularidad y el derecho de cobro de los mismos por parte del acreedor no ha sido objeto de discusión.

En virtud del presente acuerdo, entre otras materias, se viene en recalculando el interés que debió haber devengado cada uno de los créditos de los clientes que fueron repactados unilateralmente, de modo que la diferencia entre el interés devengado bajo las repactaciones



unilaterales y aquel que se indica en este acuerdo, constituye un exceso de interés y/o cargos que no debieron haber sido cobrado a los clientes conforme a El Contrato.

3. Planteamientos y acciones de las demandadas

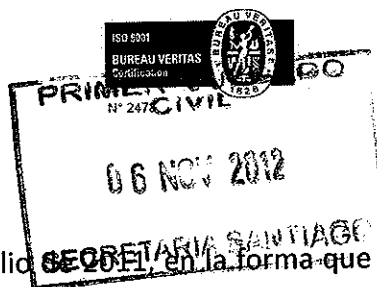
Las demandadas, **Empresas La Polar S.A.**, **Inversiones SCG S.A.** y **CORPOLAR S.A.**, según consta de su escrito de contestación que rola a fojas 7081 y siguientes de autos, contestaron la demanda, allanándose parcialmente a la misma. En dicho escrito, entre otras declaraciones y allanamientos, La Empresa reconoció que las repactaciones unilaterales y sin consentimiento efectuadas por pasadas administraciones de la compañía, constituyen una acción ilegal, contraria a la LPC, toda vez que: [i] No fueron fruto de la libre elección del cliente o producto de su expresa aceptación, yendo en contra del derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos (transgrediéndose el artículo 3 letras a) y b) de la LPC); [ii] No obedecieron a términos, condiciones o modalidades convenidas con los clientes (infringiéndose el artículo 12 de la LPC); y [iii] Causaron menoscabo en muchos de los clientes que las experimentaron (transgrediéndose el artículo 23 de la LPC).

Según lo reconociera la Compañía, la irregular práctica –desarrollada por pasadas administraciones- de repactar unilateralmente y sin consentimiento a los consumidores, comenzó –progresivamente- a partir del año 2000, extendiéndose hasta el 31 de julio de 2011.

Título II: Términos del presente Acuerdo Conciliatorio

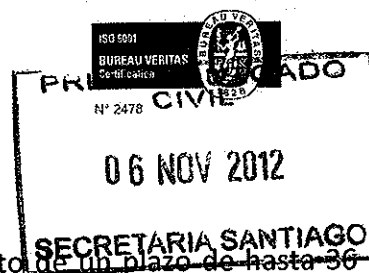
El presente acuerdo conciliatorio contempla los puntos que a continuación se indican:

1. Las demandadas y para todos los consumidores afectados por las repactaciones unilaterales y sin consentimiento (en adelante, indistintamente, "Clientes RU"), procederán a retrotraer la deuda de cada uno de aquéllos, al mes anterior al de la primera repactación unilateral. Así, se asumirá como "**Deuda Original**" de cada uno de los Clientes RU el saldo de la deuda devengada o vencida que cada uno de ellos tenía al mes anterior a la primera repactación unilateral.
2. Las demandadas y para todos los consumidores afectados por las repactaciones unilaterales y sin consentimiento, procederán a descontar todos los intereses



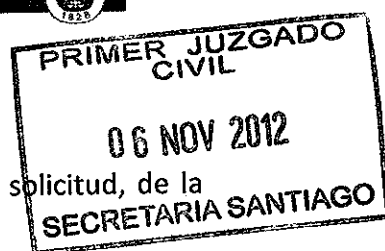
devengados a partir de la Deuda Original y hasta el 31 de julio de 2011 en la forma que se indicará más adelante.

3. Las demandadas y para todos los consumidores afectados por las repactaciones unilaterales y sin consentimiento, procederán a descontar todos los cargos por concepto de administración, comisiones, cobranzas, productos financieros u otros facturados, sin importar si fueron consentidos, a partir de la Deuda Original y hasta el 31 de julio de 2011.
4. Las demandadas y para todos los consumidores afectados por las repactaciones unilaterales y sin consentimiento, procederán a descontar toda prima de seguro imputada o cargada, a partir de la Deuda Original y hasta el 31 de julio de 2011. Para lo anterior, no se considerará si existió o no consentimiento por parte de los consumidores afectados.
5. Las demandadas, luego de haber retrotraído la deuda generada por las repactaciones unilaterales y sin consentimiento al mes anterior a la primera repactación unilateral (punto de partida o fecha inicial); luego de agregar o restar las compras o avances, como también los pagos y abonos hechos con posterioridad al mes anterior a la primera repactación unilateral y hasta el 31 de julio del 2011 (considerando el monto de las compras o avances a valor contado); y luego de realizados los descuentos y/o eliminaciones citados en los puntos anteriores, **aplicarán al saldo de deuda una tasa de interés para el devengo mensual de la deuda, inferior a las de las tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, lo anterior de acuerdo a la metodología que se explica más adelante. Ello será lo que dará lugar a lo que se llamará “Deuda Determinada”.**
6. La aplicación de los puntos anteriores, permitirá establecer el universo de “Clientes con Saldo a Favor de La Empresa” y de “Clientes con Saldo en Contra de La Empresa”; entendiéndose por los primeros, aquellos clientes que presentan en su Deuda Determinada un saldo a favor de la Empresa; y por los segundos, aquellos clientes que presentan en su Deuda Determinada un saldo en contra de La Empresa, es decir, a favor de ellos.
7. Las demandadas, luego de haber retrotraído la deuda generada por las repactaciones unilaterales y sin consentimiento al mes anterior a la primera repactación unilateral, luego de realizado los descuentos y/o eliminaciones citados en los puntos anteriores, y aplicada la **tasa de interés señalada en el punto 5**, ofrecerán para los consumidores afectados que sean Clientes con Saldo a Favor de La Empresa y que suscriban compromiso de pago dentro de los primeros seis meses contados desde la fecha en que



comience la aplicación del presente acuerdo, el otorgamiento ~~de un plazo de hasta 36~~ meses, **sin intereses**, para el pago de su deuda ajustada en la forma previamente señalada.

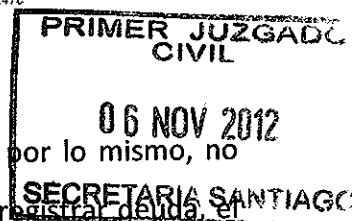
8. Para todos aquellos consumidores afectados que sean Clientes con Saldo a Favor de La Empresa y que suscriban compromiso de pago dentro de los primeros seis meses contados desde la fecha en que comience la aplicación del presente acuerdo (materia regulada en el Título III siguiente), las demandadas procederán a efectuar una **rebaja adicional** correspondiente al 30% a la tasa de interés de la deuda determinada, citada en el **punto 5** del presente documento, lo que dará origen a una nueva determinación de la deuda. **En ningún caso, la tasa de interés aplicada a quienes se acojan a este beneficio podrá superar el 2% mensual.** Dicho recálculo adicional de rebaja de un 30% a la tasa de determinación de la deuda podrá incluso llegar a eliminar la totalidad de la deuda que el Cliente RU tenga con La Empresa. No obstante, los comparecientes se encuentran de acuerdo en que, en ningún caso, el referido recálculo adicional podrá convertir al Cliente RU en Cliente con Saldo en Contra de La Empresa.
9. Para el evento de incurrir en morosidad alguno de los afectados que hayan optado por el plan de pago referido en los **puntos 7 y 8** precedentes, las demandadas sólo aplicarán a título de interés moratorio, el interés corriente fijado por la SBIF (90 días o más, tramo 0 a 200 UF) por seis meses y a partir del séptimo mes, el interés contractual el que en caso alguno puede contravenir la normativa vigente.
10. Para el evento de resultar un saldo a favor de los afectados por las repactaciones unilaterales y sin consentimiento, una vez efectuadas las acciones dispuestas en los puntos precedentes, las demandadas procederán a entregar al titular de la tarjeta de crédito, un cheque nominativo por la respectiva suma, reajustada según la variación que haya experimentado la Unidad de Fomento desde el 31 de julio de 2011 y hasta la fecha en que se emita el respectivo cheque. Dicha entrega, se efectuará dentro de los 30 días corridos y siguientes a la aceptación de la cartola histórica reconstruida.
11. Las demandadas entregarán a cada uno de los consumidores afectados por las repactaciones unilaterales, una cartola individual que se denominará: **"Cartola Histórica Reconstruida"** (en adelante, indistintamente, "Cartola" o "Cartola Histórica"). Este documento, contendrá el desglose de todo lo señalado en los puntos anteriores y podrá ser solicitado en cualquiera de las tiendas "La Polar" por los afectados, dentro de los primeros seis meses de la entrada en vigencia del presente acuerdo conciliatorio. De no ser posible la entrega inmediata de la citada Cartola Histórica, las demandadas se



obligan a entregarla dentro de los siguientes catorce días corridos a la solicitud, de la que deberá dejarse constancia escrita.

12. La **Cartola Histórica Reconstruida**, será un beneficio para todos los consumidores repactados unilateralmente, que deberá enviarse a su domicilio, **en caso que estos no se hayan acercado a las sucursales de la compañía a regularizar su situación**, a partir del primer día del séptimo mes desde la implementación del acuerdo conciliatorio. Lo anterior, deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días corridos contados desde el citado primer día del séptimo mes desde que comience la implementación del acuerdo.
13. Las demandadas implementarán un procedimiento de aceptación e impugnación respecto de la información entregada a través de la Cartola Histórica Reconstruida, el que contemplará lo que sigue:

El saldo de esta Cartola Histórica, podrá ser aceptado o impugnado por los clientes dentro del plazo de 30 días corridos a contar de su recepción. La impugnación deberá fundarse en antecedentes que den suficiente cuenta de su sustento. Para estos efectos (de la impugnación), el cliente puede presentarse en cualquier tienda de la compañía, la que estará obligada a dar respuesta escrita y fundada al domicilio del cliente informado en su escrito de impugnación, dentro del plazo de 30 días corridos. A falta de respuesta escrita de la empresa el cliente RU entenderá aceptada la impugnación. En el caso que la impugnación se haya realizado en atención a que el cliente, estima que tiene derecho a una mayor devolución por haber pagado en exceso, **la Compañía estará obligada a pagar dentro de treinta días de efectuada la impugnación, la suma no disputada**. Si se aprobare la impugnación, la empresa deberá formular dentro de 30 días corridos una nueva liquidación, y desde la recepción de ésta, podrá el cliente acogerse a los beneficios del acuerdo. Si se ha rechazado la impugnación, nacerá el derecho al cliente para solicitar acogerse al sistema de mediación y arbitraje establecido en el art. 55 N°3 y siguientes de la LPC y sus normas reglamentarias, dentro de los veinte días hábiles siguientes, a la recepción de la carta que rechaza la impugnación. Los costos directamente derivados del proceso de aceptación e impugnación referido no serán de cargo del consumidor afectado.
14. Las demandadas entregarán un bono de aproximadamente \$15.641 pesos (quince mil seiscientos cuarenta y un pesos) a todos y cada uno de los consumidores repactados unilateralmente y sin consentimiento, sin excepción. El referido bono se entregará materialmente y al contado, mediante un cheque nominativo al día, a aquellos consumidores repactados unilateralmente que luego de haberse recalculado su cuenta



se transformaron en Clientes con Saldo en Contra de la Empresa y, por lo mismo, no registran deuda con las demandadas. Por el contrario, en el caso de registrar deuda, el bono se imputará a esta misma deuda. De proceder la entrega material del citado bono, ésta se realizará **conjuntamente con la aceptación conforme de la Cartola Histórica Reconstruida por parte del consumidor.**

15. La presente propuesta o la resolución judicial que la aprueba, en forma alguna puede constituir un nuevo título para los efectos de realizar el cobro a los Clientes RU, así como tampoco podrá entenderse de manera alguna, en una novación total o parcial; saneamiento, complementación ni subrogación del título que actualmente posee La Empresa, ni constituirse como título ejecutivo de acuerdo al artículo 434 del Código de Procedimiento Civil.

16. En relación a las multas a beneficio fiscal por responsabilidad infraccional, y tal y como consta en los allanamientos parciales presentados en autos, cada una de las demandadas, individualmente consideradas, se allanan a la comisión de cuatro infracciones a la LPC y a las consecuentes multas que de ellas se derivan, por un total de 200 UTM cada una de ellas (a razón del máximo legal de 50 UTM por infracción), lo que asciende a un **total de 600 UTM. Las infracciones sobre las que se allanan dicen relación con los siguientes artículos de la Ley 19.496:**

- Artículo 3 letra a);
- Artículo 3 letra b);
- Artículo 12;
- Artículo 23.

De ser aprobado por US. el presente Acuerdo Conciliatorio, las multas serán consignadas por las demandadas, en la cuenta corriente del tribunal de S.S., a beneficio fiscal y dentro de los siguientes **10 días hábiles a la notificación, por el estado diario o de la forma que determine el tribunal, de la resolución de aprobación del presente acuerdo conciliatorio.**

17. Los contratos de adhesión de las demandadas serán revisados por el Servicio Nacional del Consumidor. La citada revisión se realizará para confirmar o implementar el ajuste integral de los respectivos contratos a los requisitos de forma y fondo contemplados en la LPC y exigidos al efecto. Los plazos que se indican en los números 18, 19 y 20 siguientes, se contarán desde la fecha en que el SERNAC haya enviado el último oficio a la empresa notificando el resultado de la revisión conforme de los contratos en los términos indicados.



18. Del resultado de dicha revisión se deberá informar adecuadamente a los clientes remitiendo copia de los contratos, acompañados de una carta informativa a cada uno de ellos, la que también, deberá ser previamente revisada por el Servicio Nacional del Consumidor y en virtud de la cual, se les dará a conocer los cambios (si es que los hubo). La información o publicidad que se le da a esta gestión sólo podrá realizarse previa validación por parte del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del SERNAC. Dicho proceso será verificado por una auditoria externa, que se acompañará en su oportunidad, la cual deberá ser elaborada por una empresa de reconocido prestigio nacional que de cuenta de la implementación y comunicabilidad del eventual nuevo contrato. La referida auditoria además deberá certificar: (i) la fecha de remisión de carta informativa con contrato respectivo para los consumidores y su contenido (de ambas); (ii) la fecha y contenido del contrato de adhesión incorporado en la página web de La Empresa; y (iii) el tamaño de la letra en que se ha escriturado el contrato de adhesión.
19. Así, de ser ajustado el o los contratos de adhesión de las demandadas de conformidad con lo expuesto, La Empresa procederá a:
- En lo que respecta a la página web de La Compañía:** Incorporar, si es que mediaron modificaciones, dentro de 15 días hábiles, en su página web, una versión actualizada y definitiva del contrato(s) de adhesión, con mención expresa de que el mismo será aplicable para todos y cada uno de sus consumidores que han contratado y contratarán sus servicios, en todo aquello que les favorezca (a los consumidores).
- Despacho de carta informativa para los consumidores(as):** Se deberá remitir dentro de 60 días hábiles, carta informativa a los consumidores, con copia de la última versión del contrato, en virtud de la cual se les comunique a la universalidad de ellos, la integración de todas y cada una de las nuevas cláusulas que se han ajustado a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Para todos los efectos se entenderá como fecha de entrada en vigencia de las modificaciones efectuadas a los contratos, aquella en la cual hayan sido enviadas la cartas informativas a los consumidores con copia del respectivo contrato.
- En cuanto al tamaño de la letra:** La Empresa deberá cumplir con la obligación de escriturar los contratos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2.5 milímetros y en idioma castellano.
- En cuanto a la auditoria:** La auditoria debe ser realizada por una empresa de reconocido prestigio nacional, la que debe dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los ajustes propuestos para el o los respectivos contratos. Asimismo, se considerará la



certificación respecto del contenido del o los contratos de adhesión incorporado(s) en su página web con el despachado a los consumidores, el tamaño de la letra en que se ha(n) escriturado, la fecha de despacho de la carta informativa para los consumidores con remisión de la nueva versión del contrato y la de incorporación en página web.

Por último, la auditoría debe contemplar un cuadro resumen con la siguiente información: Empresa Auditora, Fecha de la Auditoría, Universo de consumidores y Reclamos tomados como muestra, Porcentaje de consumidores y reclamos que representa la muestra, Nivel de confianza de la muestra y Universo total de consumidores alcanzados por los ajustes del contrato. La auditoría debe ser presentada al Servicio Nacional del Consumidor dentro de los 30 días hábiles siguientes a a partir de la fecha del despacho de las cartas informativas a los consumidores señaladas en este punto.

En la publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita, etc.) que el proveedor realice en conformidad con los acuerdos de que da cuenta este escrito, no podrá utilizar la imagen, logo, sigla y/o iconografía de SERNAC, **ni realizar cualquier referencia en relación al SERNAC**. Lo anterior, 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.

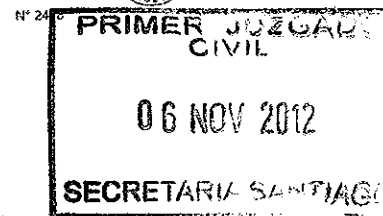
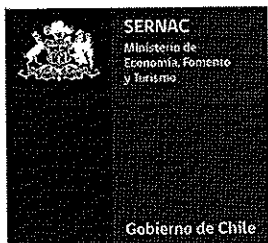
20. La presente propuesta de Acuerdo Conciliatorio beneficia a todos los consumidores afectados por los hechos largamente descritos en autos pero dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones y/o derechos contemplados en los artículos 53, 54 y 54 C de la LPC. Para lo anterior, es necesario que S.S. apruebe el presente acuerdo conciliatorio, conforme lo dispone el artículo 53 B) de la LPC.
21. Se deja expresa constancia que los consumidores que se acogieron a cualquiera de los dos planes de regularización ofrecidos públicamente por la empresa, durante el año 2011, no estarán obligados a aceptar el presente avenimiento, pudiendo estos consumidores elegir el de su mejor conveniencia.
22. El presente Acuerdo Conciliatorio no considera pago de costas judiciales para SERNAC, ni renuncia de las mismas sino que éstas han sido traspasadas e incluidas en los beneficios de que da cuenta el presente documento para los consumidores afectados.
23. Las partes acuerdan que el cumplimiento de los términos del presente Acuerdo Conciliatorio deberá ser acreditado, total e íntegramente, a través de una auditoría, adicional a la referida en el numeral 19 anterior, realizada por una empresa de



reconocido prestigio nacional, la que será de costa de las demandadas. El acuerdo contendrá, todos los demás aspectos que se contemplan en este acuerdo conciliatorio. Dicha auditoria será puesta a disposición del SERNAC dentro de ocho meses contados desde la fecha en que comienza la implementación del presente acuerdo.

24. El Servicio Nacional del Consumidor y las empresas demandadas acuerdan resolver de la manera precedentemente señalada el conflicto jurídico de autos, otorgándose mutuo finiquito sólo respecto de la acción deducida en estos autos y, sin perjuicio de las eventuales acciones que pudiesen corresponder por incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo Conciliatorio, como de algunas de las obligaciones contraídas en virtud del mismo, frente a lo cual SERNAC ejercerá todas y cada una de las acciones que le franquea la Ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la Ley Sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores y de lo demandado en estos autos.
25. Dentro de 30 días corridos siguientes a la fecha en que comience la implementación de este acuerdo, La Polar enviará a cada cliente afectado por repactaciones unilaterales y automáticas, una carta en la que reconocerá la irregularidad de las repactaciones unilaterales, comprometiéndose a no volver a realizarlas a futuro, sino que sólo a efectuar prácticas leales y ajustadas a derecho.
26. La Empresa declara haber eliminado de las bases de datos de morosidad, a los clientes repactados unilateralmente.
27. A partir del momento en que comience la implementación del presente acuerdo, La Empresa deberá restituir, a los Clientes RU que lo requieran y que, habiendo puesto término a su contrato con la compañía no mantengan deuda con La Polar, el o los pagarés que hayan documentado su deuda. A falta de pagaré, La Polar deberá entregar una carta de pago u otro documento equivalente. La referida entrega deberá realizarse dentro de los 30 días siguientes a la solicitud del cliente que haya puesto término a su contrato, y no mantenga deuda con la compañía.
28. El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará en todo momento asesoría y orientación en la implementación y ejecución del presente acuerdo a todos los consumidores beneficiados por el mismo que lo soliciten, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial a lo largo del país, como en su call center: 600 594 6000, y en su página web www.sernac.cl.

Título III: Implementación del presente Acuerdo Conciliatorio



Los comparecientes coinciden en la necesidad de concretar, a la mayor brevedad posible, un acuerdo que permita reparar a todos los consumidores afectados, así como restablecer el imperio del derecho. **Con dicho objeto es que vienen en someter a consideración del Tribunal de S.S. la presente propuesta de acuerdo conciliatorio, solicitando de US. tenga a bien aprobarla en razón de ser beneficiosa para los consumidores que resultaron perjudicados y por no ser contraria a derecho ni discriminatoria.**

En términos generales, los comparecientes han acordado que los Clientes RU que resulten con saldo a favor o en contra de La Polar tras el proceso de determinación de deuda y luego de aplicárseles los beneficios convenidos en el acuerdo conciliatorio, **tendrán un plazo de seis meses** -a contar de la fecha en que comience a aplicarse el presente acuerdo- para solicitar su Cartola Histórica Reconstruida.

En cuanto al momento en que comenzará a aplicarse y regir el presente acuerdo conciliatorio, los comparecientes han convenido y proponen a US. que ello suceda a partir del momento que sea aprobada la presente propuesta conjunta de conciliación por resolución firme y ejecutoriada que ponga término al juicio de autos (Rol N° C-12.105-2011), ya sea en los términos que constan del presente instrumento o en otros análogos que estas partes acepten.

Título IV: Montos que comprende este Acuerdo Conciliatorio

La implementación de este acuerdo, representará para las demandadas un costo aproximado de \$322.608.813.400 de pesos, el que se desglosa de la siguiente forma:

- a) Devolución a clientes de la compañía que una vez reversadas sus deudas, obtengan un saldo a su favor, de este exceso pagado, reajustado en Unidades de Fomento: **\$13.800 Millones de pesos** aproximadamente.
- b) Bono de reparación de \$15.641 pesos a los clientes que una vez reversadas sus deudas, obtengan un saldo a su favor: **\$2.361.791.000 de pesos**, aproximadamente.
- c) Bono de reparación de \$15.641 pesos a los restantes clientes que sufrieron repactaciones automáticas: **\$13.263.568.000 de pesos**, aproximadamente.



- d) Monto de beneficios tales como rebaja a la tasa de interés aplicada a su deuda producto de las repactaciones unilaterales, eliminación de todo interés, cargos y seguros: **\$293.000 Millones de pesos**, aproximadamente.
- e) Allanamiento a multas: Por un máximo de 600 UTM. (aproximadamente \$23.813.400)
- f) Costo de reclamo: 0,1 UTM= \$3.969 para cada uno de los consumidores que reclamaron ante Sernac: \$40.314 aproximadamente al 6 de julio de 2012, lo que da un **total de \$160.002.235.** aproximadamente.

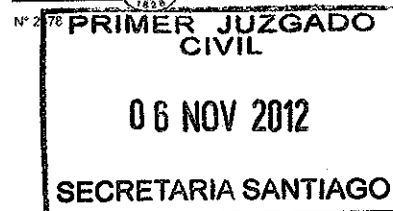
g)

Por lo tanto, las empresas declaran que el efecto caja para estas últimas, teniendo en consideración las letras a), b), e) y f) anteriores, es plenamente consistente con lo acordado por los Acreedores de las demandadas en Juntas de Acreedores celebradas el 7 de agosto y el 22 de octubre de 2012, copia de las cuales se acompaña en el Tercer Otrosí de esta presentación, esto es, un costo total de implementación del presente Acuerdo Conciliatorio y del consecuente término del juicio de autos, el cual no podrá implicar en conjunto un efecto en caja para Las Empresas superior a los \$17.000.000.000 (diecisiete mil millones de pesos).

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 52 inciso 8 y siguientes, 53 letra B, 54, 54 C de la Ley 19.496 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes,

ROGAMOS A US.: Se sirva tener por presentada esta propuesta de Acuerdo Conciliatorio, aprobarlo dentro de sus facultades legales, condenar y decretar, de conformidad con lo expuesto precedentemente, el pago máximo de las multas por las infracciones a las cuales se han allanado las demandadas y, una vez que se acompañe en autos la auditoría que de cumplimiento cabal, íntegro y oportuno de lo expuesto en el cuerpo de esta presentación, ordenar el archivo de la presente causa.

PRIMER OTROSI: Sírvase S.S. tener presente que, el Servicio Nacional del Consumidor hace plena reserva de todo tipo de acciones que puedan nacer con ocasión del incumplimiento total o parcial al presente Acuerdo Conciliatorio, inclusive la acción resolutoria y con ello la continuación del juicio, como asimismo, respecto de nuevas infracciones a la LPC que pudiesen cometer las demandadas.



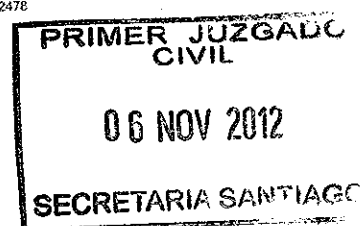
SEGUNDO OTROSI: Sírvasse SS. tener presente que, las condiciones que en algún momento pudieron haber existido para que, las demandas estuvieran en situación de cumplir los términos expuestos en lo principal de este escrito, se encuentran **cumplidas**, tal cual como se acredita mediante los documentos acompañados en el tercer otrosí de esta presentación, quedando sólo pendiente, aquella que dice relación con las facultades propias de US. consagradas en el artículo 52 de la LPC.

Las referidas condiciones a saber lo eran:

- (i) Aprobación del acuerdo conciliatorio con el Servicio Nacional del Consumidor por la Junta de Acreedores de la Compañía y
- (ii) Que se haya materializado en forma íntegra y oportuna el proceso de aumento de capital acordado con los acreedores de la Compañía dentro del plazo pactado en el “Convenio Judicial Preventivo” y sus eventuales modificaciones; condición que, en todo caso, **se entendería cumplida a todo evento el 31 de octubre de 2012**, en caso de no haberse verificado con anterioridad a dicha fecha.

TERCER OTROSI: En este acto, venimos en acompañar con citación y apercibimiento legal que corresponda, los siguientes documentos:

1. Minuta de Bases de Acuerdo Conciliatorio de fecha 22 de mayo de 2012, suscrita entre La Empresa, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y el Servicio Nacional del Consumidor, instrumento que fuera comunicado por la Empresa, como hecho esencial, con esa misma fecha.
2. Documento complementario denominado Principales aspectos metodológicos.
3. Anexo I Tasas de Interés Aplicadas.
4. Actas de Juntas de Acreedores de la Compañía, celebradas con fechas 7 de agosto y 22 de octubre de 2012; y
5. Certificado emitido por ERNST & YOUNG que da cuenta del cumplimiento de la condición suspensiva establecida en el Convenio Judicial Preventivo en sentido de haberse enterado, íntegramente, el aumento de capital ascendente a un mínimo de ciento veinte mil millones de pesos.



Principales aspectos metodológicos

A) Reconstrucción histórica de cada cliente.

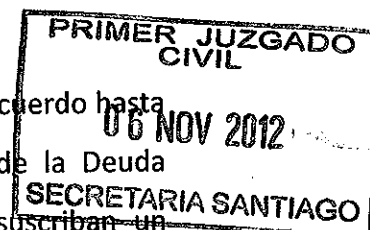
La Polar pondrá a disposición de cada cliente una **"Cartola Histórica Reconstruida"**, la cual podrá retirarse dentro del plazo de **6 meses contados** desde la entrada en vigencia del acuerdo, según lo señalado en el cuerpo del escrito bajo el **"Título III: Implementación del presente Acuerdo Conciliatorio."**

B) Determinación de la Deuda Original.

La cartola informará la **"Deuda Original"** entendiendo por tal, el saldo de deuda devengada o vencida que presentaba el cliente el mes anterior a la primera repactación unilateral para, a partir de dicho saldo, comenzar a determinar la deuda del cliente. Es decir, se devolverá la deuda a su estado original, independientemente si el consumidor posee o no contrato vigente con La Empresa. Se estimará dicho saldo aislando los efectos que generaron las repactaciones unilaterales, eliminando los intereses y el cobro de todos los cargos por administración, comisiones por cualquier concepto, cobranzas de cualquier tipo, productos financieros, etcétera, sin importar si ellos fueron consentidos o no, incluyendo el cobro de las primas de seguros.

Para estos efectos, se proyectará el saldo de la deuda de cada cliente teniendo como punto de partida o fecha inicial su **Deuda Original**, es decir desde el mes anterior a la primera repactación unilateral, a la que se agregarán o restarán las compras o avances, como también los pagos y abonos hechos con posterioridad a dicha fecha y hasta el 31 de julio del 2011, considerando el monto de las compras o avances a valor contado. Luego, para la liquidación del saldo de deuda de cada cliente, se aplicarán los intereses, que se devengarán mensualmente, regulados por el presente acuerdo conciliatorio, en el entendido que los descuentos y cálculos señalados, serán aplicados mensualmente a partir de la Deuda Original.

El periodo considerado para recalcular la llamada Deuda Determinada, será el que exista entre la fecha de la Deuda Original y el 31 de julio del 2011. Esta Deuda Determinada, será la base a



partir de la cual se aplicará la tasa de interés preferencial regulada en el presente acuerdo hasta el 30 de abril del 2012. A contar de dicho 30 de abril de 2012, los saldos de la Deuda Determinada a esa fecha de los Clientes RU que regularicen su situación y suscriban un compromiso de pago en la forma y plazos establecidos para dichos efectos en el presente acuerdo, quedarán expresados en pesos y no devengaran tasa de interés alguna.

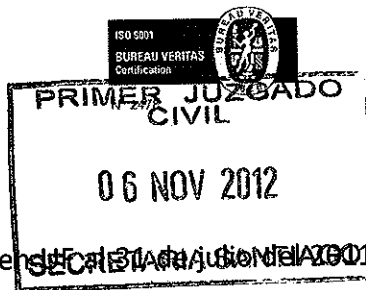
Por lo anterior, quienes no regularicen su situación suscribiendo un compromiso de pago en la forma y plazos establecidos para dichos efectos en el presente acuerdo, verán descongelada su deuda, LO ANTERIOR EN TERMINOS TALES QUE SIN REAJUSTE ALGUNO comenzará a devengar intereses a la misma tasa establecida para la reliquidación, a partir del 30 de abril de 2012.

Del resultado de estas proyecciones, se estimará la existencia de saldos a favor o en contra de cada consumidor, y en este sentido, cuál es el monto del crédito o la deuda con la empresa en capital e intereses, al 31 de julio del 2011 esto es, la "Deuda Determinada" y al 30 de abril del 2012, una vez recalculada dicha "Deuda Determinada".

En el caso de los clientes activos de la empresa, el saldo de deuda de estos clientes, se deberá determinar al 31 de julio de 2011, al 30 de abril de 2012 y a la fecha de emisión de la cartola. Respecto de estos clientes las operaciones que impliquen el uso de la línea de crédito, realizadas a partir del 01 de agosto del 2011, se regirán por los términos del contrato en cuanto estén estrictamente apegados a la ley. En tal sentido, la cartola que emite la empresa, debe considerar una y otra situación por separado, es decir, por una parte la deuda proveniente de la "Deuda Original" y el saldo que resultase a la fecha de la emisión de la cartola, y por otro lado, la deuda que resultase de los movimientos generados a partir del 01 de agosto del 2011.

Los clientes activos, que al 31 de julio del 2011 y en virtud de la determinación de la deuda tengan un saldo a su favor, podrán destinar dicho saldo al pago de la deuda existente por los movimientos facturados a partir del 01 de agosto del 2011 y hasta la fecha de la emisión de la cartola. Si del resultado del pago del saldo adeudado existiese todavía un saldo a favor del cliente, la empresa deberá restituirlo en los términos de este convenio.

Por otro lado, si el cliente no opta por aplicar el saldo a su favor, resultante de la determinación de la deuda al 31 de julio del 2011, al pago de las adquisiciones efectuadas a partir del 01 de agosto del 2011, dicho saldo a favor deberá serle restituido al cliente por La Polar en los



términos del presente instrumento, vale decir, estimando su valor en UF al 31 de julio del 2011 y posteriormente pagado según el valor en peso de la UF correspondiente a la fecha de emisión del cheque.

Cabe señalar también que en el caso de que un cliente resultase con saldo a favor al 31 de julio del 2011, y debido al efecto de las repactaciones unilaterales, dicho consumidor haya continuado efectuando pagos, se deberá restituir dicho dinero de acuerdo a la determinación de la deuda correspondiente a la fecha de emisión de la cartola, pero considerando los saldos en UF al 31 de julio del 2011, al 30 de abril del 2012 y a la fecha de emisión de la cartola.

La cartola que emita la empresa deberá claramente explicitar la opción de compensación o de restitución del saldo a favor del cliente, para que éste pueda elegir la opción que le sea más conveniente.

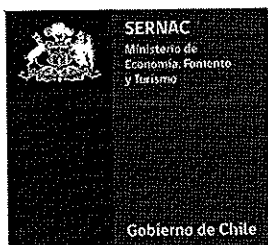
Asimismo, en el caso de los consumidores que se encuentran acogidos en los planes de compensación anteriores ofrecidos por la empresa (Fases 1 y 2), la cartola entregada por la empresa deberá comunicar a los clientes, la información necesaria para que pueda optar por la opción más conveniente entre, mantenerse bajo el régimen de pagos convenido, o bien, acogerse a las condiciones del presente acuerdo, si es que le resultaren más favorables.

Para ser más específicos en cuanto a la metodología se debe considerar lo siguiente:

1. A partir de la Deuda Original, se **considerarán** los abonos y cargos mensuales sin interés en el caso de los productos comprados o servicios que fueron pactados con el cliente, por lo tanto los abonos están dirigidos a la disminución completa del capital solicitado. Esto hasta el 31 de julio del 2011.
2. **Se considerarán** los cargos y abonos mensuales que correspondan a productos o servicios adquiridos por el cliente y que cada uno de ellos tiene reflejado en la contabilidad de la empresa desde el 01 de agosto del 2011, hasta el 30 de abril del 2012 y hasta la fecha de la emisión de la cartola.
3. **Se excluirán** todos los cargos por administración o mantención, gastos de cobranza, seguros, facturación y en general todos aquellos cargos que no correspondan a avances de dinero y compras efectivas de bienes y servicios, desde la fecha de la Deuda Original y hasta el 31 de julio del 2011.



4. Además de los efectos de las repactaciones unilaterales, también se aislarán y dejarán fuera los efectos de todas las repactaciones y productos financieros, hayan sido estos consentidos o no por el cliente, reflejados en la contabilidad de la empresa desde la fecha de la deuda original y, hasta el 31 de julio del 2011. Esto también aplicaría en el caso de repactaciones voluntarias realizadas después del 01 de agosto del 2011 a propósito de deuda proveniente por efecto de repactaciones unilaterales con anterioridad a esa fecha. Los intereses o cargos por concepto de repactaciones consentidas o productos financieros (tales como gastos de cobranzas u otro) no se considerarán como cargos a contabilizar para estimar el saldo de la deuda de los clientes.
5. **Se excluirá**, eliminándolo, el cobro o devengo de todo interés por operaciones de los clientes realizadas desde el mes anterior a la primera repactación unilateral y hasta el 31 de julio del 2011. Esto también aplicará en el caso de existir intereses devengados producto de los efectos de las repactaciones unilaterales con posterioridad a la fecha señalada.
6. Los cargos y abonos referidos en los numerales 1 y 2 precedentes se sumarán o restarán obteniendo saldos mensuales durante el período calculado.
7. El saldo de deuda mensual por operaciones realizadas entre la fecha de la Deuda Original y el 31 de julio del 2011, en caso de ser positivo, esto es, a favor de la Empresa, devengará mensualmente el interés que resulte de aplicar una tasa ponderada entre la tasa de interés corriente (65%) y la tasa de interés de tarjetas bancarias (35%), ambas para créditos en pesos, no reajustables, de más de 90 días, en el tramo de 0 - 200 UF para cada mes en cuestión. Esto importa la aplicación de una tasa menor a las de las tarjetas de crédito bancarias y no bancarias. Esta tasa está obtenida a partir de las "Serie de Tasas de Interés Promedio" y "Tasas Principales Productos de Consumo" del Sistema Bancario para Operaciones en moneda chilena no reajutable mayores a 90 días, hasta 200 U.F. informados por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con datos desde abril del año 2002 a abril del año 2012 respectivamente, utilizando la tasa anual para cada mes expresada en términos mensuales. Para el periodo entre enero de 2000 a marzo de 2002 se utilizará la tasa de interés corriente para créditos en pesos, no reajustables, de más de 90 días, en el tramo de 0 -200 UF de cada mes en cuestión, incrementada en un 10,54%. (Ver Anexo con el detalle de las tasas mes a mes). El saldo de la deuda recalculada al 31 de julio del 2011 por operaciones realizadas hasta esa misma fecha, en caso de ser positivo, esto es, a favor de la Empresa, continuará devengando los intereses ya señalados hasta el 30 de abril del 2012, siendo esta la fecha de corte para la determinación del saldo de la

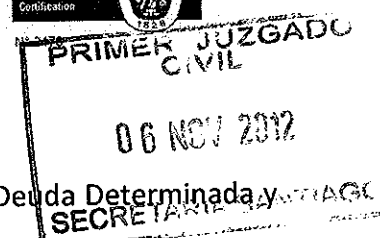


deuda de la Cartola Histórica Reconstruida, debiendo considerarse los abonos que hubiere hecho el cliente entre el 01 de agosto del 2011 y el 30 de abril de 2012 .

8. El saldo de deuda recalculada de conformidad con lo establecido en el presente acuerdo, en caso de ser positivo, quedará congelado al 30 de abril de 2012. Esta deuda, así congelada, no volverá a devengar intereses salvo, que el cliente no regularice su situación y no suscriba el compromiso de pago en la forma y plazos establecidos.
9. Si el saldo de deuda mensual por operaciones realizadas hasta el 31 de julio del 2011 llega a ser negativo, esto es, a favor del consumidor, se calculará dicha cifra según el valor de la UF del último día hábil del mes correspondiente, para luego ser reajustada de acuerdo con la variación de la unidad de fomento, tanto para los efectos del pago de las deudas posteriores de los clientes activos, como para la restitución de los saldos adeudados a los clientes con saldo positivo. El saldo negativo de la deuda recalculada al 31 de julio del 2011, por operaciones realizadas hasta la misma fecha, se modificara con los abonos (incrementándose) que hubiere hecho el cliente y la empresa, respectivamente entre el 01 de agosto del 2011 y el 30 de abril del 2012.
10. En el evento que los pagos del cliente hayan excedido la deuda con la empresa al momento de emisión de la cartola, el saldo a favor del cliente, se pagará por la empresa de conformidad con lo establecido en el acuerdo suscrito con SERNAC

C) Resumen de los beneficios para los clientes y formulas de reparación para los afectados

1. La eliminación de todos los cargos de administración, seguros, cobranzas y otros facturados, desde el mes anterior a la primera repactación unilateral y hasta el 31 de julio del 2011 o incluso, en fechas posteriores, si existiesen cargos como los mencionados anteriormente derivados de deudas repactadas unilateralmente
2. La aplicación de la tasa de interés inferior a la aplicada desde el mes en que el cliente respectivo experimento la primera repactación unilateral y hasta el 30 de abril del 2012, fecha de congelamiento de la deuda por operaciones realizadas hasta el 31 de julio del 2011.
3. Lo anterior implica la eliminación de todo interés cobrado indebidamente por operaciones realizadas hasta el 31 de julio de 2011, o incluso en fechas posteriores a esta si es que se generó este tipo de interés como consecuencia de la deuda existente a causa de una repactación unilateral.



4. El otorgamiento de hasta 36 meses, sin intereses, para el pago de la Deuda Determinada y congelada de conformidad con el presente acuerdo, originada en operaciones a causa de una repactación unilateral hasta el 31 de julio del 2011. En caso de mora, se cobrará como interés moratorio el interés corriente fijado por la SBIF durante seis meses, y a partir del séptimo mes el interés contractual.
5. La reducción de un 30% de la tasa de interés de la Deuda Determinada, originada en operaciones realizadas hasta el 31 de julio del 2011, para aquellos consumidores con saldo deudor que regularicen y firmen el convenio de pago en el plazo, términos y condiciones que se indican en el punto siguiente. Además en ningún caso la tasa de interés rebajada podrá superar el 2% mensual.
6. Restitución del 100% de los montos pagados en exceso por los clientes reajustados en UF.
7. Todos y cada uno de los consumidores afectados recibirán un bono de \$15.641 sin excepción.

Anexo I

Tasas de interés aplicadas.

Periodo	Tasa de Interes	Tasa de Interés -30%
ene-00	2,55%	1,78%
feb-00	2,56%	1,80%
mar-00	2,66%	1,86%
abr-00	2,81%	1,97%
may-00	2,87%	1,99%
jun-00	2,82%	1,97%
jul-00	2,85%	1,99%
ago-00	2,83%	1,98%
sep-00	2,84%	1,99%
oct-00	2,96%	1,99%
nov-00	3,03%	1,99%
dic-00	2,96%	1,99%
ene-01	2,92%	1,99%
feb-01	3,02%	1,99%
mar-01	2,77%	1,94%
abr-01	2,83%	1,98%
may-01	2,92%	1,99%
jun-01	2,86%	1,99%
jul-01	2,80%	1,96%
ago-01	2,77%	1,94%
sep-01	2,72%	1,90%
oct-01	2,76%	1,93%
nov-01	2,82%	1,97%
dic-01	2,79%	1,96%
ene-02	2,77%	1,94%
feb-02	2,85%	1,99%
mar-02	2,74%	1,92%
abr-02	2,50%	1,75%
may-02	2,46%	1,72%
jun-02	2,43%	1,70%
jul-02	2,42%	1,69%
ago-02	2,36%	1,65%
sep-02	2,31%	1,62%
oct-02	2,33%	1,63%
nov-02	2,34%	1,64%
dic-02	2,32%	1,63%
ene-03	2,33%	1,63%
feb-03	2,38%	1,67%
mar-03	2,29%	1,60%
abr-03	2,35%	1,65%

may-03	2,36%	1,65%
jun-03	2,34%	1,64%
jul-03	2,37%	1,66%
ago-03	2,35%	1,64%
sep-03	2,36%	1,65%
oct-03	2,35%	1,65%
nov-03	2,37%	1,66%
dic-03	2,33%	1,63%
ene-04	2,36%	1,65%
feb-04	2,38%	1,67%
mar-04	2,31%	1,62%
abr-04	2,36%	1,66%
may-04	2,38%	1,67%
jun-04	2,36%	1,65%
jul-04	2,36%	1,65%
ago-04	2,37%	1,66%
sep-04	2,34%	1,64%
oct-04	2,34%	1,64%
nov-04	2,37%	1,66%
dic-04	2,30%	1,61%
ene-05	2,34%	1,64%
feb-05	2,40%	1,68%
mar-05	2,45%	1,71%
abr-05	2,49%	1,75%
may-05	2,51%	1,76%
jun-05	2,54%	1,78%
jul-05	2,55%	1,79%
ago-05	2,56%	1,79%
sep-05	2,55%	1,78%
oct-05	2,53%	1,77%
nov-05	2,52%	1,77%
dic-05	2,55%	1,78%
ene-06	2,61%	1,83%
feb-06	2,66%	1,86%
mar-06	2,67%	1,87%
abr-06	2,70%	1,89%
may-06	2,71%	1,90%
jun-06	2,71%	1,90%
jul-06	2,71%	1,90%
ago-06	2,74%	1,92%
sep-06	2,78%	1,94%
oct-06	2,78%	1,95%
nov-06	2,80%	1,96%
dic-06	2,82%	1,97%
ene-07	2,87%	1,99%
feb-07	2,92%	1,99%
mar-07	2,92%	1,99%
abr-07	2,92%	1,99%

may-07	2,93%	1,99%
jun-07	2,96%	1,99%
jul-07	2,99%	1,99%
ago-07	2,97%	1,99%
sep-07	3,01%	1,99%
oct-07	3,04%	1,99%
nov-07	3,06%	1,99%
dic-07	3,11%	1,99%
ene-08	3,09%	1,99%
feb-08	3,14%	1,99%
mar-08	3,19%	1,99%
abr-08	3,19%	1,99%
may-08	3,14%	1,99%
jun-08	3,22%	1,99%
jul-08	3,31%	1,99%
ago-08	3,36%	1,99%
sep-08	3,45%	1,99%
oct-08	3,57%	1,99%
nov-08	3,58%	1,99%
dic-08	3,59%	1,99%
ene-09	3,66%	1,99%
feb-09	3,66%	1,99%
mar-09	3,53%	1,99%
abr-09	3,39%	1,99%
may-09	3,33%	1,99%
jun-09	3,23%	1,99%
jul-09	3,20%	1,99%
ago-09	3,15%	1,99%
sep-09	3,16%	1,99%
oct-09	3,17%	1,99%
nov-09	3,16%	1,99%
dic-09	3,16%	1,99%
ene-10	3,20%	1,99%
feb-10	3,22%	1,99%
mar-10	3,23%	1,99%
abr-10	3,21%	1,99%
may-10	3,17%	1,99%
jun-10	3,20%	1,99%
jul-10	3,21%	1,99%
ago-10	3,22%	1,99%
sep-10	3,21%	1,99%
oct-10	3,21%	1,99%
nov-10	3,21%	1,99%
dic-10	3,20%	1,99%
ene-11	3,18%	1,99%
feb-11	3,14%	1,99%
mar-11	3,12%	1,99%
abr-11	3,15%	1,99%



may-11	3,15%	1,99%
jun-11	3,15%	1,99%
jul-11	3,18%	1,99%
ago-11	3,18%	1,99%
sep-11	3,18%	1,99%
oct-11	3,17%	1,99%
nov-11	3,17%	1,99%
dic-11	3,19%	1,99%
ene-12	3,21%	1,99%
feb-12	3,26%	1,99%
mar-12	3,27%	1,99%
abr-12	3,31%	1,99%
may-12	3,26%	1,99%