

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y SCOTIABANK CHILE S.A., CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 317/2020.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 738

SANTIAGO, 22 de octubre de 2020

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha 02 de abril del año 2020, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó, la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con el proveedor **SCOTIABANK CHILE S.A.**, en adelante también "**SCOTIABANK**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y por cuanto, de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **SCOTIABANK** oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha 30 de abril del 2020 el **SERNAC** con **SCOTIABANK** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

apoderados de ambos proveedores, quienes acreditaron tener facultades para transigir, adecuadamente.

5°. Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° 504, del 08 de julio del 2020, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "*necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes*", a mayor abundamiento de otras resoluciones dictadas y que han incidido en el plazo de duración del presente procedimiento.

6°. Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 8° a que se hará referencia en la presente resolución, se tuvo en especial consideración las comunicaciones del proveedor efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **SCOTIABANK**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente acuerdo, en adelante el "Acuerdo", se extiende a todas aquellas conductas y casos incluidos en la Resolución Exenta N°317 del Servicio Nacional del Consumidor de fecha 2 de abril de 2020, y beneficiará a los consumidores que se hayan visto perjudicados por la modificación en las condiciones de contratación de las operaciones hipotecarias que se realizaron con el Banco **SCOTIABANK CHILE S.A.**, en adelante "**SCOTIABANK**", en relación al producto "crédito hipotecario" tanto respecto de nuevos créditos como respecto de los refinanciamientos de los mismos (este último, denominado comercialmente por la empresa como "Operaciones de Refinanciamiento *express*"), ambos perfeccionados, en el período que va desde desde **01 de agosto de 2019 hasta el 30 de junio de 2020**, en virtud de la cual, la tasa de interés ofrecida en la etapa precontractual entre **SCOTIABANK** y los consumidores comprendidos en el presente Acuerdo, fue inferior a la tasa de interés que consta en la escritura pública del crédito hipotecario suscrito¹ o modificado² en este período, afectando con ello el interés colectivo de los consumidores.

Se deja constancia que en el caso en que el acuerdo tenga efectos erga omnes, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución

¹ El crédito hipotecario suscrito se refiere a aquel derivado de una operación hipotecaria nueva o bien a un refinanciamiento normal y no solo referido a la tasa de interés como ocurrió con los Refinanciamientos Express

² Se entiende por crédito modificado aquel que es producto de un refinanciamiento express, y por tanto, de un cliente que pidió modificar la tasa de interés de un crédito ya existente con el Banco.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

alcanzada para no quedar sujetos a ésta, deberán hacer reserva expresa de sus acciones individuales, según se previene en el artículo 54 Q, y de acuerdo a lo que se expresará a lo largo del presente documento.

En virtud del presente Acuerdo en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el proveedor se compromete hacia lo futuro, en relación con el cese de la conducta y conforme a la normativa contenida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas que regulan la entrega a los consumidores del documento denominado "*Cotización*", a dar cumplimiento a esta entrega, conforme a lo que se expresa en lo sucesivo del presente Acuerdo.

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*".

Al respecto:

Con el objetivo de acreditar el cese de la conducta, **SCOTIABANK** en sus operaciones futuras, dará cumplimiento a la entrega del documento denominado "Hoja de Resumen de Cotización" en el proceso de ofrecimiento y contratación de créditos hipotecarios, en los términos y en relación con las normas contenidas en los artículos 3° inciso 1° letra b), 3° inciso 2° letra a), 17 G inciso 3° y demás normas aplicables en la especie de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, las normas contenidas en los artículos 3° N° 1, 3°, 6°, N° 28 inciso 1° y 2°, 4°, 8°, 9° N° 2, 29, 39 a 41 y demás pertinentes del Decreto Supremo N° 42/2012 que contiene el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios (D.S. N° 42/2012) del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Todo ello, en armonía con lo establecido en la Ley N° 21.236 que Regula la Portabilidad Financiera, y el Decreto Supremo N° 1.154/2020 que contiene el Reglamento de la Ley N° 21.236 que regula la Portabilidad Financiera, y las que resulten aplicables en la especie.

Para los efectos señalado en el párrafo anterior, **SCOTIABANK** optimizará sus procesos de operaciones hipotecarias acorde con las mejores prácticas del mercado, de modo tal, que el consumidor pueda acceder a información que le permita comparar efectivamente las condiciones de las distintas operaciones hipotecarias que cotice, conocer el estado de tramitación y avance de su operación hipotecaria, recibir una cotización que se mantenga vigente durante un cierto lapso de tiempo y así, tener certeza de las condiciones de su crédito hipotecario. En este sentido, se considerarán los siguientes hitos:

1.- Simulación

La simulación corresponde a una propuesta dirigida a un consumidor cuyo riesgo comercial no ha sido previamente evaluado, de modo tal que sus términos no son vinculantes para el Banco y la tasa indicada y sus términos y condiciones son meramente referenciales.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Esta simulación puede realizarse en una sucursal del Banco, mediante página web u otros canales destinados al efecto por Scotiabank.

2.- Evaluación Comercial

Una vez que se determine con el consumidor los términos y condiciones del crédito a solicitar (monto, pie, tipo de crédito, etc.), éste deberá adjuntar todos los antecedentes que permitan su adecuada evaluación comercial.

3.- Hoja Resumen de Cotización.

Una vez que se haya realizado la evaluación comercial del consumidor, y de ser ella positiva, esto es, que se haya aprobado al consumidor como sujeto de crédito de acuerdo con la práctica y política del Banco, éste le entregará una Cotización al cliente la cual deberá contener la información fijada por el Reglamento y, a lo menos, la hoja resumen de cotización regulada en los artículos 39 a 41 del citado Reglamento, sin perjuicio del formato que contenga dicha información.

Las Cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al Consumidor interesado en la contratación de un Crédito Hipotecario cuyo riesgo comercial ha sido previamente evaluado calificándosele como sujeto de crédito.

Lo dicho, es sin perjuicio de lo previsto en el artículo 20 del Decreto N° 42, en armonía, asimismo, con lo previsto en el artículo 9°, 10° del Reglamento de Portabilidad Financiera contenido en el DS 1154/2020, y demás aplicables en la especie.

Si el cliente no aprueba la Cotización dentro de los plazos señalados, ésta quedará sin efecto.

Las actividades comprometidas serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el numeral **VIII** del presente instrumento, **sin perjuicio de otros aspectos susceptibles de auditoría que se establezcan en el presente acuerdo.**

El cumplimiento sobre la entrega de la Cotización por parte del banco, será auditado durante el periodo de un año desde la implementación de este aspecto de la solución, sin perjuicio del deber permanente del banco de dar cumplimiento a la entrega del referido documento.

III. De las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

A. Determinación del Grupo de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El presente acuerdo beneficiará a todos los clientes del **BANCO SCOTIABANK** que fueron perjudicados por la modificación en las condiciones de contratación de crédito hipotecario nuevo y el refinanciamiento de los mismos (cuya denominación comercial de la empresa es "*Operaciones de Refinanciamiento express*"), respecto de los contratos de mutuo hipotecarios suscritos o modificados entre el **01 de agosto de 2019 hasta el 30 de junio de 2020**, en virtud de la cual, la tasa de interés ofrecida en la etapa precontractual entre **SCOTIABANK** y los consumidores comprendidos en el presente Acuerdo, fue inferior a la tasa de interés que consta en la escritura pública del crédito hipotecario suscrito o modificado en este período, afectando con ello el interés colectivo de los consumidores.

Para los efectos del presente Acuerdo y de determinar la tasa a la cual se estará para el restablecimiento de la misma, aplicará lo siguiente respecto de cada cliente beneficiado con el presente acuerdo, en lo pertinente:

1. Deberá considerarse la tasa de interés reflejada en la escritura pública **suscrita o modificada** firmada por el cliente en el período indicado.
2. Dicha tasa, se cotejará con **la tasa inmediatamente anterior a la reflejada en la escritura pública de suscripción o modificación del crédito, que copulativamente: a) haya sido ofrecida por el banco al consumidor después de su evaluación comercial completa en el caso de los créditos nuevos o evaluación comercial simplificada en el caso de operaciones de refinanciamiento express; b) haya sido consignada** en un antecedente comunicado por el banco al cliente; y c) que las variables simuladas (plazo, monto de crédito, monto contado y meses de gracia) coincidan con las condiciones del crédito reflejadas en la escritura de suscripción o modificación del crédito.
3. Aplicará el ofrecimiento de restablecimiento de la tasa consignada en el numeral 2, a los casos en que la tasa ofrecida conforme a dicho numeral, sea inferior a la tasa descrita en el numeral 1.

Se deja constancia que el banco realizó 52.881 operaciones hipotecarias en el periodo antes señalado, que incluyó crédito hipotecarios nuevos y refinanciamiento del mismo producto, por lo que el grupo de consumidores beneficiados con el presente acuerdo asciende al número total de **3.732** clientes, al que se denominará Grupo de Consumidores Beneficiados, según datos aportados por el proveedor durante la tramitación del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, sin perjuicio de la cifra exacta que arroje el Informe de Auditoría

B. Determinación del procedimiento de devolución, compensación e indemnización a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

SCOTIABANK se compromete a restituir, compensar e indemnizar al universo de consumidores señalado en el acápite anterior, según se detalla a continuación:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.- El banco respetará la tasa de interés ofrecida en la fase precontractual mediante el reconocimiento hacia el futuro de la tasa de interés menor que formuló el Banco después que evaluó comercialmente a cada cliente de los que forman parte del presente Acuerdo, conforme al siguiente ejercicio:

1. Debe considerarse, **la tasa de interés reflejada en la escritura suscrita o modificada** firmada por el cliente en el período indicado.
2. Se hará el cotejo con **la tasa inmediatamente anterior a la reflejada en la escritura pública de suscripción o modificación del crédito, que copulativamente: a) haya sido ofrecida por el banco al consumidor después de su evaluación comercial completa en el caso de los créditos nuevos o evaluación comercial simplificada en el caso de operaciones de refinanciamiento express; b) haya sido consignada** en un antecedente comunicado por el banco al cliente; y c) que las variables simuladas (plazo, monto de crédito, monto contado y meses de gracia) coincidan con las condiciones del crédito reflejadas en la escritura de suscripción o modificación del crédito.
3. Aplicará el ofrecimiento de restablecimiento de la tasa consignada en el numeral 2, a los casos en que la tasa ofrecida conforme al numeral precedente, sea inferior a la tasa descrita en el numeral 1

Se deja constancia que, en lo demás, el banco respetará los términos y condiciones de la escritura pública de mutuo o crédito hipotecario suscrita o modificada.

Estos beneficios no serán aplicables a aquellos consumidores afectados que conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 no estén conformes con la solución alcanzada, y efectúen reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo dentro de los plazos señalados en la misma disposición, todo de acuerdo a lo previsto en el **acápito XII** de este instrumento.

2.- El proveedor implementará un mecanismo para que cada uno de los clientes beneficiados y que se encuentren en la hipótesis de una tasa anterior ofrecida menor a la escriturada, conforme se describe en el numeral anterior, concurren a firmar la escritura pública de modificación de mutuo hipotecario. Para estos efectos, el proveedor informará debida y oportunamente a los clientes beneficiados, a lo menos, en dos oportunidades distintas, para que concurren a firmar la escritura pública de modificación de la tasa de interés de su crédito a la Notaría que el banco determine, conforme a lo señalado en el número anterior.

Los clientes podrán firmar la escritura desde el primer aviso hasta un plazo de 5 días hábiles contados desde el último aviso enviado, transcurrido el cual, caducará su posibilidad de acceder a esta nueva tasa. Con todo, en el evento de que algún consumidor, atendido a un caso fortuito o fuerza mayor, debidamente justificado mediante antecedentes remitidos al proveedor, se encuentre en la imposibilidad de concurrir a la suscripción de la escritura en la oportunidad que se determine para estos efectos, excepcionalmente podrá solicitar, por una sola vez, un reagendamiento dentro de los 30 días siguientes al vencimiento del plazo original

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Con el objetivo de garantizar un adecuado control del flujo operativo relacionado a las operaciones de este proceso y asegurar los hitos de comunicación y una adecuada experiencia de los clientes, el banco segmentará el volumen total de operaciones en grupos de 500 clientes aproximados, con el objetivo de abordar cada grupo en el lapso de un mes. Para garantizar que el cliente sea informado de manera clara y oportuna sobre el detalle y plazos de este proceso, el banco implementará un modelo de gestión comunicacional fundado en las herramientas tecnológicas corporativas que habitualmente utiliza con sus clientes y lo robustecerá con otras instancias comunicacionales aumentando de esta manera la periodicidad y los canales de contactabilidad con los clientes involucrados en este proceso.

En resumen, el modelo comunicacional contendrá las siguientes instancias de comunicación con el consumidor:

- 1.- Envío de comunicación al Mail Correo Seguro.³
- 2.- Envío de comunicación mediante Servicios de Mensajería o SMS.
- 3.- Envío de comunicación mediante Mensajería Push.⁴
- 4.- Llamada Telefónica al teléfono señalado por el cliente como contacto.
- 5.- Recordatorio a través de una comunicación en el Sitio Privado del Cliente (banner).
- 6.- Mantendrá módulos de información al cliente.

Se enviarán mensajes al Mail Correo Seguro, al SMS, Mensajería Push y Llamadas Telefónicas al cliente con una periodicidad, de día por medio por un plazo de dos semanas.

El Recordatorio del *banner* en el sitio privado del cliente estará activado, cada vez que el cliente ingrese a su Sitio Privado, por un período de dos semanas.

- 3.- Grupos de clientes para efectos de firma y comunicación.

Se citará a notaría por grupo de 500 clientes aproximadamente para asegurar la eficiencia y el orden del proceso. Estos grupos serán conformados en función de variables cronológicas (según fecha de firma escritura) iniciando el primer grupo con las operaciones más antiguas para terminar con las más recientes. La implementación de esta modificación de los créditos hipotecarios no significará gasto alguno para el consumidor beneficiado con la rebaja de tasa de interés. Todos los gastos operacionales, de escrituración y Notaría serán de cargo del proveedor.

4.- **SCOTIABANK** se compromete a restituir la diferencia de dividendo que hubiesen pagado cada uno de los clientes beneficiados por el presente acuerdo desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496, hasta que se haga efectiva la rebaja de la tasa de interés, en los términos señalados en el número dos del presente acápite.

³ El mail de correo seguro es aquel con el cual el cliente interactúa con el banco y se encuentra validado por el cliente.

⁴ Mensajería Push es un pop-ups que se despliega en el sitio privado del cliente de la página web de Bancos.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La rebaja efectiva de la tasa, se reflejará en el dividendo del mes subsiguiente desde la firma de la modificación del contrato de mutuo hipotecario.

Estas restituciones se efectuarán a los clientes beneficiados con este acuerdo transcurridos **60** días contados desde la firma de la modificación del contrato de mutuo hipotecario y abarcará el período comprendido entre la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el Acuerdo conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496 y la entrada en vigencia del nuevo dividendo con la tasa rebajada, y se pagarán a través de abono en las cuentas bancarias Scotiabank de los clientes a cada uno de los consumidores beneficiados. En el evento que dicho abono, por alguna razón debidamente justificada, no sea posible de efectuar, el banco deberá disponibilizar vales vista nominativo en favor de los consumidores beneficiados, lo que será informado por el proveedor a cada consumidor que aplique esta circunstancia.

C. Monto de la restitución y compensación a los consumidores afectados y que forman parte del Acuerdo.

SCOTIABANK se ha obligado por medio del presente Acuerdo a respetar la tasa de interés ofrecida en la fase precontractual mediante el reconocimiento hacia el futuro de la tasa de interés menor reflejada conforme al ejercicio descrito en el presente acuerdo.

El proveedor avalúa el beneficio que recibirá el Grupo de Consumidores Beneficiados en la cifra referencial de **\$ 19.854.000.000 (Diecinueve mil ochocientos cincuenta y cuatro millones de pesos)**, por concepto de restablecimiento de la tasa de interés y consecuencial pago de menores dividendos futuros respecto del Grupo de Consumidores Beneficiados.

Asimismo, **SCOTIABANK** declara que las actividades y costos asociados a la escrituración de la modificación de las tasas de interés en beneficio de los clientes, serán asumidas por el proveedor, en consecuencia, todos los gastos operacionales de escrituración y Notaría, entre otros, tendrán un costo que asciende a la **suma total de \$ 448.000.000- (Cuatrocientos cuarenta y ocho millones de pesos)**.

Con respecto a la diferencia del o lo(s) dividendo(s) pagado(s) por cada uno de los clientes beneficiados con el Acuerdo, desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496, hasta que se haga efectiva la rebaja de la tasa de interés, **SCOTIABANK** se obliga a restituirla a los clientes beneficiados por este acuerdo. El universo de consumidores beneficiados y monto será acreditado a través de la Auditoría Externa en los términos señalados en el **acápito VIII** del presente instrumento.

Las cifras mencionadas son referenciales, según lo informado por **SCOTIABANK**.

Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos del Grupo de Beneficiados con el Acuerdo, serán auditadas por los informes de auditoría descritos en **acápito VIII** de este instrumento.

D. Costo del reclamo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Adicionalmente, se ha integrado a la solución, la compensación por concepto "costo de reclamo", suma equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales que le corresponde a cada consumidor beneficiado que reclamó ante el **SERNAC** por los hechos que motivaron el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, y que comprende los reclamos ingresados por los consumidores hasta el día previo de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L, en la web institucional del **SERNAC**, para los efectos del artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Dicha compensación alcanzará a 1.331 consumidores y, el monto total que **SCOTIABANK** pagará por este concepto, ascenderá a la suma total de 157,5 UTM (ciento cincuenta y siete coma cinco Unidades Tributarias Mensuales) no obstante los posibles ajustes que pudieren reflejarse en la auditoría o en el proceso de implementación del Acuerdo.

El pago del costo del reclamo se efectuará a los clientes beneficiados transcurridos **60** días contados, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496. Se pagará el "costo de reclamo" a través de abono en las cuentas bancarias Scotiabank de los clientes a cada uno de los consumidores beneficiados. En el evento que dicho abono, por alguna razón debidamente justificada, no sea posible de efectuar, el banco deberá disponibilizar vales vistas nominativos en favor de los consumidores beneficiados, en el mismo plazo señalado anteriormente, lo que será informado por el proveedor a cada consumidor que aplique esta circunstancia.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del "costo del reclamo".

En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de **3.732** consumidores y considera un monto total en pesos aproximado de **\$20.309.933.590 (veinte mil trescientos nueve millones novecientos treinta y tres mil quinientos noventa pesos)**.

Todo lo descrito y señalado en el presente acuerdo será susceptible de auditoría según lo previsto en el **numeral VIII** del presente instrumento.

Cuadro Resumen de Universo y Montos del Acuerdo	
N° de consumidores que integran el colectivo beneficiado por el acuerdo, en relación con el restablecimiento de la tasa de interés.	3.732
Monto total representativo de las restituciones e indemnización del Acuerdo*	\$ 19.854.000.000
Gastos directos de implementación cargo Banco	\$ 448.000.000
N° de reclamos ingresados en SERNAC susceptibles del pago del concepto "costo del reclamo"	1.331.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Monto total a pagar por concepto de "costo de reclamo".	157,5 UTM
Total en \$ de monto de compensación.	\$20.309.933.590

*No incluye la diferencia del o lo(s) dividendo(s) pagado(s) por cada uno de los clientes beneficiados con el Acuerdo, desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496, hasta que se haga efectiva la rebaja de la tasa de interés, **SCOTIABANK** se obliga a restituirla.

IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*".

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente, que el mecanismo de compensación y los montos representativamente a restituir al universo de consumidores afectados y que han sido definidos en el presente acuerdo, es proporcional al daño causado, toda vez que, contempla cumplir con la indemnidad del consumidor, esto es restablecer las condiciones respecto de la tasa de interés en la contratación del créditos hipotecarios, de manera que para cada cliente, el monto representativo de compensación se corresponde con la tasa individual ofrecida, con lo cual la proporcionalidad se cumple cabalmente.

Adicionalmente, se cumplen con los estándares de **universalidad** por cuanto **alcanza a todos los consumidores perjudicados según se ha descrito a lo largo del presente instrumento, en relación con el alza de la tasa de interés del crédito hipotecario ofrecida, en relación con la establecida en los créditos, de acuerdo a los criterios definidos objetivamente en la determinación de los consumidores afectados, según lo establecido en el acápite III precedente.**

En consecuencia, el mecanismo de compensación y de restitución **acordada está basada en elementos objetivos** por cuanto en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo en sede administrativa

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L.*"

En efecto, la propuesta de solución del proveedor fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

observaciones efectuadas por los consumidores potencialmente afectados fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del presente procedimiento.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este acuerdo, responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "4. *La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*"

Al respecto:

- 1. De los correos electrónicos y comunicaciones.** El texto de los correos electrónicos que **SCOTIABANK** deba despachar a los consumidores para informar **los compromisos que forman parte del Acuerdo**, así como las demás comunicaciones que se dirijan al cliente, deberán ser validados por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del **SERNAC** y no podrán contener información distinta a aquella, que diga relación con la comunicación de la solución, de su procedimiento y plazos de implementación.
- 2. Comunicación y Forma de Pago.** Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente acuerdo, **SCOTIABANK** se comunicará con el cliente a través de los medios indicados en este acuerdo, explicando, la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha carta, previo al despacho, será validada por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del **SERNAC**.

Adicionalmente y, en el mismo contexto y plazo citado en el párrafo anterior, **SCOTIABANK** informará a los consumidores afectados a través de avisos publicados en: **a)** la página del sitio web de SCOTIABANK CHILE, www.scotiabank.cl y, **b)** los módulos de información a clientes.

Los avisos publicados permitirán a los consumidores informarse respecto de la solución, procedimiento y plazos en que se implementará el acuerdo.

El texto de los referidos avisos será validado por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del **SERNAC**.

VI. Cómputo de los plazos del acuerdo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del acuerdo serán de **días corridos o de meses** y comenzarán a computarse respecto de los clientes beneficiados **60** días contados, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.

1. El proceso de implementación de la solución al Grupo de Consumidores Beneficiados señalados en el **acápito III, letra B, número 1, 2 y 3**, comenzará a realizarse dentro de los **60** días siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
2. El proceso de compensación y restitución al Grupo de Consumidores Beneficiados señalado en el **acápito III, letra B, número 4**, comenzará a realizarse dentro de los **60** días siguientes contados desde la firma de la modificación del contrato de mutuo hipotecario.
3. El proceso de pago del costo del reclamo para los Consumidores Beneficiados comenzará a realizarse dentro de los **60** días siguientes contados, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
4. El proceso de implementación de las actividades referidas en el título II del presente instrumento comenzará a ejecutarse dentro de los **120** días siguientes contados, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
5. El proceso de despacho de correos y comunicaciones a los consumidores beneficiados por parte del proveedor comenzará a ejecutarse dentro de los **60** días siguientes contados, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
6. **SCOTIABANK** deberá entregar informes parciales de cumplimiento cada **4** meses desde que comienza la implementación, en los que dará cuenta de todas las medidas comprometidas, incluidas las restituciones que ha llevado a efecto.
7. **SCOTIABANK** deberá entregar un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente acuerdo. El informe final de auditoría deberá ser entregado al **SERNAC** transcurrido **1 año** contado desde la fecha del comienzo de la implementación de este Acuerdo.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

8. El plazo de implementación integral de los términos del acuerdo no podrá exceder de 10 meses contados, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

A continuación, un cuadro resumen sobre grupo de beneficiados, actividades y plazos del acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Duración del Proceso de implementación de la solución al Grupo de Consumidores Beneficiados señalados en el acápite III, letra B, número 1, 2 y 3.	10 meses	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496
El proceso de compensación y restitución al Grupo de Consumidores Beneficiados señalado en el acápite III, letra B, número 4	60 días	Desde la firma de la modificación del contrato de mutuo hipotecario
Proceso de pago del costo del reclamo.	60 días	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Proceso de implementación de las actividades del Título II del presente instrumento.	120 días	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Proceso de despacho de cartas, correos y comunicación a los consumidores por parte del proveedor.	60 días	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Proceso de entrega de informes parciales de cumplimiento.	Cada 4 meses	Desde que comience la implementación del Acuerdo.	
Informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente Acuerdo.	1 año	Desde la fecha de implementación de este Acuerdo.	
Implementación integral del Acuerdo	10 meses	Una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución dictada por el tribunal que se pronuncie sobre el acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.	

VIII. De la acreditación de la implementación del acuerdo.

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

A respecto:

Auditoría externa. La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en el Registro de Auditores Externos de la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el proveedor.

A través del Informe de auditoría, se deberá acreditar, entre otros, los siguientes aspectos:

1.- El universo de consumidores a quienes se les ofreció créditos hipotecarios y suscribieron escrituras de mutuo hipotecario en el periodo señalado en el acuerdo, tanto en los refinanciamientos, o al contratar un nuevo crédito hipotecario. **El universo de revisión de este punto comprende todos los ofrecimientos de tasa respecto de clientes evaluados comercialmente,** lo que puede ser ejecutado vía muestra representativa, sin perjuicio que los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, estará supeditado solamente a consumidores que suscribieron la escritura de mutuo o la modificada.

2.- Deberá acreditar mediante antecedente justificativo los consumidores que se vieron perjudicados al contratar o modificar un crédito hipotecario a una tasa de interés mayor que la tasa ofrecida.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.- Constatar que la tasa acreditada en el punto anterior corresponda a la tasa ofrecida por parte del Banco, cuya metodología deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación de este servicio.

4.- Certificar la implementación de las medidas contempladas como "cese de la conducta", según lo establecido en el acuerdo. Para ello, el proveedor deberá acreditar haber implementado sistemas tecnológicos destinados a dar cumplimiento a la entrega de la "Cotización" (auditoría de proceso), la correcta ejecución de éstos y la debida y oportuna información a los clientes, y la entrega de las cotizaciones a los consumidores, todo ello en el plazo señalado en el presente Acuerdo.

5.- El informe de auditoría deberá informar los mecanismos de compensación, y los montos a restituir y el número de consumidores beneficiados. Además, deberá incluir el universo y los porcentajes de consumidores que suscribieron las escrituras públicas modificatorias.

6.- La auditoría deberá certificar la implementación del despacho de las comunicaciones comprometidas en el acuerdo para los consumidores, su recepción en los casos que proceda, las medidas adicionales que hubiesen sido implementadas con ocasión de la no recepción de las mismas y, los plazos asociados.

8.- Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del **SERNAC**, los términos de los referidos informes de auditoría.

9.- La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del **SERNAC** a más tardar dentro de un año contados desde la fecha de implementación del Acuerdo.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por el proveedor *"no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

X. Del efecto erga omnes del acuerdo y sus efectos.

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo."*

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo.”.

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la LPC para los consumidores, a ellos les quedará siempre a salvo su derecho a reserva de acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán hacer, sin patrocinio de abogado, al tenor de lo consagrado en el artículo 54 Q inciso 5 de la Ley N° 19.496.

XI. De las publicaciones del acuerdo.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, esto es, *“La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso.”*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el acuerdo, se deberá publicar, a costa de **SCOTIABANK**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1°.

XII. De la reserva de acciones individuales.

En caso que el acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

XIII. Del incumplimiento del acuerdo.

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/ o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **SCOTIABANK** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por el proveedor, y únicamente, para la implementación del acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **SCOTIABANK**, 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 documento. Esta prohibición no cesa con el término del procedimiento voluntario colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, **SCOTIABANK** deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente acuerdo.

XIV. De la publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del respectivo acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del **SERNAC**, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional de este servicio.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas el proveedor consiente expresamente en el presente acuerdo en incluir, en el texto del mismo, los datos e información que este Acuerdo contempla y que son indispensables para su acertada inteligencia.

Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496 en este procedimiento, las que de ser del caso, quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones que se hubieren dictado al efecto, en la medida que dicha información, no sea la contenida expresamente en el presente texto, y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N°20.285, N°19.628 y cualquiera otra norma que resulte aplicable en la especie.

XV. De las Leyes Complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

El Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos al acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados, sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el **SERNAC**, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XVI. De la orientación para los Consumidores.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el eventual acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del acuerdo y de sus derechos.

XVII. De la reserva de acciones del SERNAC.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo y/o de su falta de aprobación

Se señala que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496 conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 6 del citado cuerpo legal.

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **SCOTIABANK CHILE S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según Resolución Exenta N° 317 de fecha 02 de abril de 2020.

3°. TÉNGASE PRESENTE que, el acuerdo contenido en esta resolución, para que produzca efecto *erga omnes*, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

4°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el Diario Oficial y, en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

5°. PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto *erga omnes* del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, un extracto, en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

6°. TÉNGASE PRESENTE que, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

7°. TÉNGASE PRESENTE que, una vez realizada las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8°. TÉNGASE PRESENTE que, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N° 19.496.

9°. TÉNGASE PRESENTE que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del acuerdo y/o su falta de aprobación judicial.

10°. TÉNGASE PRESENTE que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

11°. NOTIFÍQUESE la presente resolución por correo electrónico al proveedor **SCOTIABANK CHILE S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE




DANIELA AGURTO GEOFRÓY
SUBDIRECTORA*

SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

IVT/CCA/FSA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) - Gabinete - SDPVC - Oficina de Partes.