

EXTRACTO QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y EL BANCO SCOTIABANK CHILE S.A.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-274-2020**, del 10° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de 9 de junio de 2021, notificada legalmente con fecha 14 de junio del presente, se dictó resolución que aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor, RUT: 60.702.000-0 y Banco Scotiabank Chile S.A., RUT: 97.018.000-1, contenido en la Resolución Exenta N° 738, de fecha 22 de octubre de 2020, la cual se ajusta a derecho, produciendo efectos erga omnes, puesto que contiene todos y cada uno de los requisitos contenidos mínimos previstos en el artículo 54 P de la Ley N°19.496.

PRIMERO: El Servicio Nacional de Consumidores inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con Banco Scotiabank Chile S.A., con el fin de resarcir a los consumidores perjudicados por modificación en las condiciones de contratación de las operaciones hipotecarias que realizaron con Scotiabank, en relación al producto “crédito hipotecario”, tanto de nuevos créditos, como respecto de los refinanciamientos (denominado comercialmente “Operaciones de Refinanciamiento Express”), ambos perfeccionados en el período que va desde 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 acuerdo, fue inferior a la tasa de interés que consta en la escritura pública del crédito hipotecario suscrito o modificado en este período.

I. EN CUANTO AL CESE DE LA CONDUCTA: el acuerdo indica, 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 pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y 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, todas éstas detalladas en la Resolución Exenta N° 738/2020. 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.

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 cotee, 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: **i) 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. **ii) Evaluación Comercial.** Una vez que se determine con el consumidor los términos y condiciones del crédito a solicitar éste deberá adjuntar todos los antecedentes. **iii) 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. 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.

II. COMPENSACIONES Y DEVOLUCIONES:

a) Determinación del grupo de consumidores beneficiados en el Acuerdo. El 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, 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. **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 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 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 escritura de suscripción o modificación del crédito. **3.** Aplicará el ofrecimiento de restablecimiento de tasa consignada en numeral 2, a los casos en que la tasa ofrecida conforme a dicho numeral, sea inferior a la tasa descrita en el numeral 1.

El banco realizó 52.881 operaciones hipotecarias en el periodo antes señalado, que incluyeron créditos hipotecarios nuevos y refinanciamiento del mismo producto, el grupo de **consumidores beneficiados con el acuerdo asciende al número 3.732 clientes,** sin perjuicio de la cifra exacta final que arroje el Informe de Auditoría señalado en el numeral VIII del acuerdo.

b) Determinación del procedimiento de devolución, compensación e indemnización a los consumidores afectados. Scotiabank 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 de evaluar comercialmente a cada cliente, conforme al ejercicio transcrito en el literal A precedente.

El proveedor implementará un mecanismo para que cada uno de los clientes beneficiados concurren a firmar la escritura pública de modificación de mutuo hipotecario. El proveedor informará a los clientes beneficiados en al menos 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. Los clientes podrán firmar la escritura hasta un plazo de 5 días hábiles desde el último aviso enviado, transcurrido el cual caducará su posibilidad de acceder a esta nueva tasa. En caso de caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado se podrá solicitar un reagendamiento dentro de los 30 días siguientes al vencimiento del plazo original.

c) Monto de la restitución y compensación. Indicaron que, el proveedor avalúa el beneficio que recibirá el grupo de consumidores beneficiados en la cifra referencial de **\$19.854.000.000**, por concepto de restablecimiento de la tasa de interés y consecuencial pago de menores dividendos futuros respecto del Grupo de Consumidores Beneficiados. 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.

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

d) Costo del reclamo. la compensación por concepto “costo de reclamo”, suma equivalente a **0,15 UTM** que le corresponde a cada consumidor beneficiado que reclamó ante el SERNAC por los

hechos que motivaron el 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, pagaderos en las cuentas corrientes de Scotiabank de los clientes. la suma total por concepto de costo del reclamo asciende a 199.65 UTM.

En consecuencia, el acuerdo objeto del procedimiento voluntario colectivo beneficia a un total de 3.732 consumidores y considera un monto total aproximado de \$20.309.933.590.

III. La solución es proporcional, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos:

El mecanismo de compensación y los montos objeto del presente acuerdo resultan proporcionales 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 de los créditos hipotecarios, el monto representativo de compensación se corresponde con la tasa individual ofrecida.

Se cumple con los estándares de universalidad, por cuanto alcanza a todos los consumidores perjudicados, en relación con el alza de la tasa de interés del crédito hipotecario ofrecida, respecto de la establecida en los créditos. Se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, es decir, fue objeto de la consulta contemplada en el artículo 54 N de la Ley N°19496.

IV. 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. a) 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 por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas 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.

b) Comunicación y Forma de Pago. Previo a materializar el pago de las sumas comprometidas, Scotiabank se comunicará con el cliente, explicando la solución, el procedimiento y plazo dispuesto para su implementación. El texto de dicha carta, previo al despacho, será validada por el SERNAC. Adicionalmente, Scotiabank informará a los consumidores afectados a través de avisos publicados en: i) la página del sitio web de SCOTIABANK CHILE, www.scotiabank.cl y, ii) los módulos de información a clientes. El cómputo de los plazos para la implementación del acuerdo será de días corridos o de meses.

V. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo. 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. Se deberá acreditar, entre otros: (i) El universo de consumidores a quienes se les ofreció créditos hipotecarios y suscribieron escrituras de mutuo en el periodo señalado en el acuerdo. (ii) Consumidores que se vieron perjudicados al contratar o modificar un crédito hipotecario a una tasa de interés mayor. (iii) Que la tasa acreditada en el punto anterior corresponda a la tasa ofrecida por parte del Banco. (iv) La implementación de las medidas contempladas como “cese de la conducta”. (v) Informar los mecanismos de compensación y montos a restituir. (vi) El despacho de las comunicaciones a los consumidores.

SEGUNDO: Que como fundamento de su solicitud los peticionarios acompañaron documento consistente en Resolución Exenta N° 738 de fecha 22 de octubre de 2020, en la que consta el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Banco Scotiabank Chile S.A.

TERCERO: la Ley N° 21.081.-, modificatoria de la Ley N° 19.946, incorporó el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el cual, en su artículo 54 H, contempla: “el procedimiento a que se refiere este párrafo, tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores. (...)”. Por su parte, el artículo 54 P de la misma Ley, prescribe que “En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. La resolución señalada en el inciso anterior 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. 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 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. 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B”. Por otro lado, el inciso final del artículo 53 B de la Ley del ramo. Por su parte, el artículo 54 Q de la misma normativa legal, prescribe que “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 rechaza el acuerdo.

Por estos motivos, y visto lo dispuesto en los artículos 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, SE RESUELVE:

I.- Que, SE APRUEBA el acuerdo alcanzado entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR y BANCO SCOTIABANK CHILE S.A., contenido

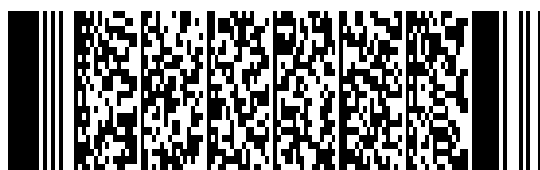
en la Resolución Exenta N° 738, de fecha 22 de octubre de 2020, emitida por el referido Servicio, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, produce efectos erga omnes.

II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del Tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

III.- La aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese, y archívese los antecedentes en su oportunidad.

Se realiza esta publicación en cumplimiento del inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Mayores antecedentes del contenido del acuerdo en Resolución Exenta N° 738, de fecha 22 de octubre de 2020 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.



0352371820