

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 10° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-274-2020
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, nueve de Junio de dos mil veintiuno

VISTOS:

Con fecha 09 de noviembre de 2020. Folio 1, comparece don **JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS**, abogado, cédula nacional de identidad número 15.831.242-5, **ALFREDO CALVO CARVAJAL**, abogado, cédula nacional de identidad 15.829.522-9, y **BLAS EUGENIO GONZÁLEZ FEHRMANN**, abogado, cédula nacional de identidad número 15.639.704-0 en representación convencional del **Servicio Nacional del Consumidor**, según consta del mandato judicial que se acompaña y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores todos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 853, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, quienes vienen en solicitar la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 738, de fecha 22 de octubre de 2020, a fin de que éste produzca efecto *erga omnes*, el que se encuentra previsto en la norma señalada, en base a los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

A folio 17, con fecha 12 de enero de 2021, se tuvo por iniciada la gestión.

A folio 30, con fecha 19 de marzo de 2021, se cumple lo ordenado en virtud del cual se aclara el monto total por concepto de costo de reclamo.

A folio 31, con fecha 05 de abril de 2021, se trajeron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que con fecha 09 de noviembre de 2020, folio 1, don Jean Pierre Couchot Bañados, don Alfredo Calvo Carvajal y don Blas Eugenio González Fehrmann, abogados, en representación convencional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), ya individualizado, solicitan la aprobación judicial del acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 738, de fecha 22 de octubre de 2020, a fin de que éste produzca efecto *erga omnes*, exponiendo que la Ley N° 21.081, modificatoria de la Ley 19.496, que entró en vigencia el 14 de marzo del 2019, incorporó un nuevo Párrafo 4° a su Título IV, denominado "*Del Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*", el que, conforme al inciso 1° del artículo 54 H del citado cuerpo



Foja: 1

legal, *“tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.”*

Expusieron que dentro de este marco normativo, 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 la modificación en las condiciones de contratación de las operaciones hipotecarias que se realizaron con Scotiabank, en relación al producto “crédito hipotecario”, tanto 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 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.

Manifiestan que en el contexto de este procedimiento voluntario colectivo, se arribó a un acuerdo con el proveedor, el cual se encuentra contenido en la Resolución Exenta N° 738, de fecha 22 de octubre de 2020, el que fue acordado una vez que SERNAC verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Este acuerdo, según expresan, beneficiará a todos aquellos consumidores clientes de Scotiabank perjudicados por la modificación en las condiciones de contratación de crédito hipotecario nuevo y refinanciamiento de los mismos, respecto de los contratos de mutuo hipotecario suscritos o modificados 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 fue inferior a la tasa de interés que consta en la escritura pública del crédito hipotecario suscrito o modificado en el período.

A continuación, precisan que los requisitos consagrados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, son los siguientes:

“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.



Foja: 1

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. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.*

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

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.”

Atendido lo anterior, manifiestan que se ha dado cumplimiento a cada uno de dichos requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, argumentando lo siguiente:

1. En cuanto al requisito relacionado al cese de la conducta, señalan que el acuerdo indica lo siguiente: 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. 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.

Agregan que 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



Foja: 1

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 (monto, pie, tipo de crédito, etc.), éste deberá adjuntar todos los antecedentes que permitan su adecuada evaluación comercial.

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 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.

2. En cuanto al requisito referido a las compensaciones y devoluciones, señalan lo siguiente:

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.

Para los efectos del acuerdo que se somete a aprobación judicial 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 acuerdo:

1. Deberá considerarse la tasa de interés reflejada en la escritura pública suscrita o modificada firmada por el cliente en el período indicado.



Foja: 1

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.

Indicaron que el **banco realizó 52.881 operaciones hipotecarias** en el periodo antes señalado, que incluyeron créditos hipotecarios nuevos y refinanciamiento del mismo producto, por lo que **el grupo de consumidores beneficiados con el presente 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.

Con el objetivo de garantizar un adecuado control del flujo operativo y asegurar los hitos comunicacionales, el banco segmentará el volumen total de operaciones en grupos de 500 clientes aproximados. Asimismo, implementará un



Foja: 1

modelo de gestión comunicacional para garantizar que el cliente sea informado de manera clara y oportuna, todo esto, conforme al detalle consignado en el acuerdo.

El banco se compromete a restituir la diferencia de dividendo que hubiesen pagado cada uno de los clientes beneficiados por el acuerdo desde la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada que se pronuncie sobre la presente solicitud, hasta que se haga efectiva la rebaja de la tasa de interés. Estas restituciones se efectuarán a los clientes beneficiados transcurridos 60 días contados desde la firma de la modificación del contrato de mutuo hipotecario, abarcando el periodo comprendido entre la fecha de la resolución judicial firme y ejecutoriada y la entrada en vigencia del nuevo dividendo. Se pagarán a través de abono en las cuentas bancarias de Scotiabank.

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 (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 declaró 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.

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** del acuerdo sometido a la presente aprobación judicial.

d) Costo del reclamo

Respecto a ello, 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 Procedimiento Voluntario Colectivo, y que comprende los reclamos ingresados por los consumidores hasta el día previo



Foja: 1

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**, correspondiendo a cada uno de ellos la suma de 0.15 UTM, por lo cual, la suma total por concepto de costo del reclamo asciende a **199.65 UTM**.

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 que se pronuncie sobre el acuerdo. Este pago se efectuará por medio de un abono en las cuentas bancarias Scotiabank de los clientes.

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 (veinte mil trescientos nueve millones novecientos treinta y tres mil quinientos noventa pesos)**.

3. Que, por consiguiente, en lo tocante al tercero de los requisitos que prevé el artículo 54 de la letra P de la Ley del ramo, en virtud del cual se requiere que la solución sea proporcional, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

Es posible establecer que 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, de manera que, para cada cliente, el monto representativo de compensación se corresponde con la tasa individual ofrecida.

Expresaron que, adicionalmente, 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.

Estimaron que, en consecuencia, el mecanismo de compensación y de restitución acordado está basado 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.

Hicieron presente 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, es decir, fue objeto de la consulta contemplada en el artículo 54 N de la Ley N°19496. En tal sentido, las observaciones recogidas de los



Foja: 1

consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del presente procedimiento.

4. En cuanto al requisito relacionado con 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.

Señalaron que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 P N° 4 de la Ley 19.496, a continuación, se propone la forma en que se hará efectivo el Acuerdo y el procedimiento por el cual se efectuará las devoluciones y se compensará 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 a través de los medios indicados en el 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 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: 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. El detalle de éstos puede consultarse en el numeral VII de la resolución N° 738 acompañada en la presentación.

5. En cuanto a los procedimientos para cautelar el cumplimiento del acuerdo.

El texto del artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que el Acuerdo, además, deberá contener: *"5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."*

Indicaron que, 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.



Foja: 1

A través del Informe de auditoría, 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.

Lo anterior, está establecido de esta forma como garantía de transparencia tanto para el SERNAC como las partes que se beneficiarán del acuerdo cómo se seleccionará la empresa auditora. El proveedor realizará una licitación de auditores externos de reconocido prestigio adscritos al registro de auditores de la CMF con el fin de establecer, con la mayor independencia, quién ejecutará dicha labor.

Por tanto, una vez aprobado el acuerdo, el proveedor realizará como garantía de transparencia, una licitación para determinar la empresa auditora de reconocido prestigio y adscritas al registro de auditores de la Comisión para el Mercado Financiero.

Finalmente, exponen que la solicitud de aprobación judicial se enmarca dentro de un procedimiento de naturaleza no contradictorio o voluntario, pues simplemente busca dotar de efecto erga omnes a un acuerdo alcanzado entre el SERNAC y un proveedor en el marco de un procedimiento administrativo especial y voluntario establecido por los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496. Añadiendo que esto implica que no es procedente que terceros ajenos al procedimiento voluntario colectivo puedan intervenir en este procedimiento judicial. Sin perjuicio de ello, también señala que en el evento de que el acuerdo no satisfaga los intereses de los consumidores, la ley establece una serie de alternativas no contenciosas que no afectan el trámite del Procedimiento Voluntario Colectivo ni del procedimiento de aprobación judicial;

Por todo lo anterior, previas citas legales, solicitan se tenga por aprobado 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, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo



Foja: 1

cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto erga omnes;

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: Que la Ley N° 21.081.-, modificatoria de la Ley N° 19.946, establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento. La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. 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, al cual se remite el precepto recién transcrito, dispone que “Los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar



Foja: 1

a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor. Asimismo, estos acuerdos deberán designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde. Para el cumplimiento de dicho mandato, el proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis.”.

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 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 carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo. 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 aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior, los



Foja: 1

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. El incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción de la presente ley.”.

CUARTO: Que, del análisis del acuerdo de marras, contenido en la resolución administrativa reseñada en el apartado segundo, esto es, la Resolución Exenta N° 738, de fecha 22 de octubre de 2020, emitida por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre este organismo y BANCO SCOTIABANK CHILE S.A.; en relación con las disposiciones contenidas en los artículos 54 P y 54 Q de la Ley N° 19.496, transcritos en el fundamento precedente; el Tribunal advierte que el referido acuerdo, contenido en la resolución mencionada, cumple con las exigencias prescritas en el artículo 54 P de la mencionada normativa legal, por lo cual, conforme a lo previsto en el artículo 54 Q de la misma Ley –cuyo inciso segundo dispone que el Tribunal deberá resolver de plano la solicitud-, corresponderá acceder a lo pedido, en los términos que se indican en lo resolutivo.

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.



V-274-2020

Foja: 1

ROL N° V-274-2020.

PRONUNCIADA POR DOÑA KARINA PORTUGAL CUEVAS, JUEZ
SUBROGANTE DEL DÉCIMO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art.
162 del C.P.C. en **Santiago, nueve de Junio de dos mil veintiuno**



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>