

JUICIOS DE QUIEBRA, MUERTES PRESUNTAS, CAMBIOS DE NOMBRE Y RES. VARIAS

Núm. 42.836

Martes 22 de Diciembre de 2020

Página 1 de 2

Publicaciones Judiciales

CVE 1868100

NOTIFICACIÓN

Resolución que aprueba acuerdo en procedimiento voluntario colectivo entre el Servicio Nacional del Consumidor y Banco Scotiabank Chile S.A.

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-281-2020 del 22° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de 4 de diciembre de 2020, notificada legalmente con fecha 9 de diciembre 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° 727, de fecha 21 de octubre de 2020, el cual se ajusta a derecho, produciendo efectos erga omnes, puesto que contiene todos y cada uno de los requisitos mínimos previstos en el artículo 54 P de la ley N° 19.496: I. En cuanto al cese de la conducta: Para acreditar el cese de la conducta, considerando la época de ocurrencia de los hechos que han motivado la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo, el proveedor compromete la entrega de un Certificado emitido por el área de Cumplimiento, relacionada con la seguridad de las transacciones, que dé cuenta de las medidas adoptadas por el banco y la oportunidad de las mismas, como reacción y prevención de los fraudes objeto del presente procedimiento. Asimismo, el cese de la conducta deberá acreditarse en armonía con lo prevenido respecto de la adecuada acreditación de la devolución de los dineros defraudados, conforme se establece en el numeral IX del acuerdo. II. Compensaciones y devoluciones: Los consumidores serán compensados de la siguiente manera: 1.- Grupo de Consumidores que fueron restituidos o serán restituidos la totalidad de los montos defraudados con ocasión de los hechos que motivan el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, cuya suma asciende al monto total y único de \$319.498.195.- Adicionalmente, Scotiabank se compromete a restituir a 78 consumidores el saldo pendiente sobre restituciones, suma que asciende a USD 37.952.- A estos clientes se les restituirá el monto en pesos que les fue cargado en su tarjeta de crédito, una vez que el cargo se traspasó desde su estado de cuenta internacional a su estado de cuenta nacional, más reajustes e intereses corrientes calculados desde la fecha del cargo hasta la fecha de la restitución. 2.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se denomina indisponibilidad financiera y que se identifica con incidencias en el uso del cupo de los productos de cada consumidor, cuya suma asciende al monto total y único de \$1.507.072.- 3.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por lo que para este caso se identifica con la valorización del costo del tiempo, y que corresponde a las incidencias relativas al tiempo empleado en la obtención de una nueva tarjeta, debido al bloqueo aplicado, cuya suma asciende al monto total y único de \$4.503.376.- 4.- Grupo de Consumidores que deberán ser indemnizados y/o compensados por el concepto denominado costo de reclamo, correspondiente a las gestiones y el tiempo que destinó cada consumidor para reclamar ante el Sernac, equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales, asignado a cada consumidor que presentó reclamo hasta antes de la publicación de la propuesta de solución del artículo 54 L para los efectos del artículo 54 N de la ley N° 19.496, cuya suma asciende al monto total y único de \$358.132.- No procederá imputación alguna a deudas morosas, vencidas o castigadas que el consumidor tenga o haya tenido con Scotiabank. Las cantidades definitivas en cuanto a universo y montos de cada uno de los Grupos que comprende el presente acuerdo, serán certificadas por los informes de auditoría descritos en el acuerdo. En consecuencia, el acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo beneficia a un total de 841 consumidores y considera un monto en pesos de \$325.863.775., más un monto en dólares de USD 37.952.- El pago de las compensaciones y restituciones que el proveedor se compromete en el presente acuerdo, se materializarán a través de: 1) Abonos en las cuentas de las respectivas tarjetas; 2) Si el consumidor ya no tiene Tarjeta de Crédito con el banco, en la cuenta corriente o cuenta vista del banco Scotiabank; 3) Ex clientes del banco, será a través de vales vistas electrónicos a disposición de los consumidores.

CVE 1868100

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: +562 2486 3600

Email: consultas@diarioficial.cl

Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

III. El acuerdo contempla una solución proporcional al daño causado, que alcanza a todos los consumidores afectados y basada en elementos objetivos: El monto restituido y a compensar es proporcional al daño causado, toda vez que ya se las ha reintegrado o se les reintegrará la totalidad del monto correspondiente a los fraudes más las compensaciones adicionales por el costo del tiempo, la indisponibilidad financiera y el costo del reclamo. Adicionalmente, se cumplen con los estándares de universalidad, por cuanto alcanza a todos los consumidores perjudicados. 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. En tal sentido, las observaciones recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento. IV. Forma en que se harán efectivos los términos del acuerdo: 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 Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Sernac; b) 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. V. Procedimiento para cautelar cumplimiento del acuerdo: para la acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del acuerdo, deberá realizarse una Auditoría externa por una empresa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el banco. Deberá establecerse en la auditoría, los hitos principales que reflejan que, Scotiabank ha dado cumplimiento a las compensaciones y restituciones a los Grupos definido en el numeral II del acuerdo. La auditoría deberá dar cuenta de todos y cada uno de los compromisos asumidos en el acuerdo. Adicionalmente, la auditoría deberá certificar la implementación del despacho de las comunicaciones comprometidas en el acuerdo para los consumidores. A su turno, la auditoría deberá además dar cuenta de la destrucción de la base de datos, en los términos definidos en el numeral XVI de este Acuerdo obtenido a través del procedimiento voluntario colectivo. 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. La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del Sernac a más tardar dentro de 9 meses siguientes, una vez que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial dictada por el tribunal que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la ley N° 19.496. 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° 727 acompañada en estos autos y disponibles en www.sernac.cl.