

El 8° Juzgado Civil de Santiago, en autos caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con Scotiabank Chile", Rol C-2361-2022, con fecha 29 de enero de 2026 ha aprobado el acuerdo conciliatorio alcanzado entre las partes del juicio señalado, y de conformidad a lo previsto en el artículo 54 A de la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPDC"), se extracta como sigue:

El SERNAC interpuso demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de Scotiabank, sociedad del giro bancario, por supuestas infracciones a la normativa sobre cobranza extrajudicial establecida en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, según los hechos aludidos en el libelo. Scotiabank contestó la demanda rechazando la totalidad de los hechos e infracciones a la LPDC imputadas por el SERNAC, entre otras defensas.

Las partes han alcanzado un acuerdo conciliatorio, en los siguientes términos: I. Del alcance del acuerdo: El presente acuerdo alcanza a la totalidad de los consumidores que se hayan visto afectados por alguna de las conductas imputadas en la demanda del SERNAC durante el período comprendido entre el 12 de mayo de 2020 y el 12 de mayo de 2022. II. De la determinación de los Grupos y Subgrupos del presente acuerdo: Grupo 1: Comprende a todos los clientes y exclientes de Scotiabank a quienes se les hayan realizado cobros por las gestiones de cobranza extrajudicial realizadas dentro de los primeros 20 días desde el vencimiento de la deuda, o clientes y exclientes sin gestión con cobros después de los 21 días de mora. La propuesta sobre este punto abarca un número de 37.099 consumidores, y restituciones por un monto en dinero equivalente a \$837.150.965. Grupo 2: Clientes y exclientes a quienes se les hayan cobrado montos por concepto de gastos de cobranza extrajudicial que impliquen superar el tope legal establecido por el artículo 37 inciso 2° de la LPC. La propuesta sobre este punto abarca un número de 3.883 consumidores, y restituciones por un monto en dinero equivalente a \$15.034.383. Grupo 3: Clientes y exclientes a quienes no se les haya aplicado el descuento de 0,2 Unidades de Fomento ("UF") dispuesto por el artículo 37 inciso 2° de la LPC por no haber realizado una gestión útil dentro de los primeros 15 días desde el vencimiento de la deuda. La propuesta sobre este punto abarca un número de 25.654 consumidores, y restituciones por un monto en dinero equivalente a \$146.775.113. Grupo 4: Clientes y exclientes a quienes involuntariamente se les hayan realizado gestiones de cobranza extrajudicial calificadas como de "hostigamiento" por el SERNAC, según los siguientes subgrupos. Subgrupo 4-A: Clientes y exclientes a quienes, con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.320, se le hubiera realizado 6 gestiones de cobranza extrajudicial en una semana. La propuesta sobre este punto abarca un número de 1.533 consumidores, y el monto de la indemnización corresponderá a 0,12 UF por persona, al mes del pago efectivo, para un total de 183,96 UF. Subgrupo 4-B: Clientes y exclientes a quienes, con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.320, se le hubiera realizado 7 o más gestiones de cobranza extrajudicial en una semana. La propuesta sobre este punto abarca un número de 739 consumidores, y el monto de la indemnización corresponderá a 0,15 UF por persona, al mes del pago efectivo, para un total de 110.85 UF. Subgrupo 4-C: Clientes y exclientes a quienes, con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.320, se le hubiera realizado uno o más contactos efectivos a la semana. La propuesta sobre este punto abarca un número de 4.123 consumidores, y el monto de la indemnización corresponderá a 0,09 UF por persona, al mes del pago efectivo, para un total de 371,07 UF. Subgrupo 4-D: Clientes y exclientes a quienes, con posterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N°21.320, se le hubiera realizado más de dos gestiones virtuales a la semana. La propuesta sobre este punto abarca un número de 532 consumidores, y el monto de la indemnización corresponderá a 0,055 UF por persona, al mes del pago efec-

tivo, para un total de 29.26 UF. Grupo 5: Consumidores, clientes y exclientes que hubieran resultado afectados por la supuesta infracción relativa a la falta de definición de los conceptos de (i) avalista, (ii) fiador, y (iii) codeudor solidario en la ficha de Tercero Garante, en virtud de lo dispuesto por el artículo 17 J de la LPC. Grupo 6: Consumidores, clientes y exclientes que hubieran resultado afectados por la supuesta infracción relativa a la no entrega de la información exigida por el artículo 37 inciso 6° de la LPC al realizar la cobranza extrajudicial. Respecto de los Grupos 5 y 6, el número de consumidores que recibirán compensaciones, y la cuantía de la misma, será determinado con posterioridad mediante un trabajo conjunto del SERNAC y Scotiabank. III. Costo del reclamo: Se compensará a aquellos consumidores que hubiesen efectuado reclamos por alguna de las conductas imputadas por SERNAC entre el 12 de mayo de 2020 y el 12 de mayo de 2022. El monto de la indemnización corresponderá a 0,15 UTM por reclamo, al mes del pago del costo del reclamo. IV. Procedimiento para el pago de las compensaciones: El pago de las compensaciones se realizará de la siguiente manera: a) Clientes o exclientes que a la fecha del pago mantengan deudas vencidas impagas con Scotiabank, el monto al que tengan derecho en virtud de este avenimiento se compensará con el adeudado al Banco. b) Clientes que, habiendo operado la compensación señalada en el punto anterior, mantengan algún tipo de saldo a su favor, se le realizará una transferencia electrónica directa a la cuenta que tenga registrada en la base de datos de Scotiabank. c) Exclientes que, habiendo operado la compensación del punto a), mantengan algún tipo de saldo a su favor, recibirán el pago a través de un vale vista electrónico que puede ser retirado en cualquier sucursal de Scotiabank. d) Clientes del banco sin deuda vencida recibirán el pago mediante transferencia electrónica a la cuenta que el cliente tenga con Scotiabank; e) Exclientes del banco sin deuda vencida recibirán el pago a través de vales vistas electrónicos que podrán ser retirados en cualquier sucursal de Scotiabank. V. Del cese de conducta: Scotiabank se compromete a cesar en las conductas imputadas en el libelo del SERNAC, y a implementar las siguientes acciones: a) Adecuar el sistema de cobranza extrajudicial a lo ordenado por el Reglamento de Cobranza Extrajudicial que debe dictar el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. b) Modificar la redacción de la cláusula denominada "interés penal y exigibilidad anticipada por retardo" en los diversos productos financieros que la incluyan. d) Realizar una nueva redacción de la Ficha de Tercero Garante, y d) Propondrá al SERNAC un nuevo modelo de comunicación para la cobranza extrajudicial. VI. Pago a beneficio Fiscal: Scotiabank, sin reconocer responsabilidad infraccional alguna, pagará la suma de 100 UTM a beneficio fiscal, las que serán enteradas en la Tesorería General de la República. VII. Auditoría Externa: La acreditación del cumplimiento de los términos del presente acuerdo se efectuará a través de una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por Scotiabank. VIII. Remanente: Transcurrido 2 años desde el cumplimiento del plazo de pago de la sección IV previa, los montos que no hayan sido reclamados ni cobrados por los asegurados beneficiarios caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares. En tal caso, Scotiabank enterará las cantidades correspondientes al Fondo Concursable destinado al financiamiento de iniciativas que las Asociaciones de Consumidores previsto en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496. En consecuencia, el acuerdo beneficia a un total referencial de 61.546 consumidores por un monto de aproximado de \$1.006.963.688, más la suma correspondiente del "costo del reclamo" y 695,14 UF por la compensación a los clientes o exclientes "hostigados". El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente 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 cuanto a la reserva de derechos, cabe señalar que el acuerdo deja a salvo y sin limitación alguna el derecho al ejercicio de las acciones o excepciones contemplados en los artículos 51 N°6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D y 54 E, 54 F y 54 G de la Ley N°19.496. Secretaria.