

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y MARUBENI AUTO FINANCE LTDA., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-106-2024 del 1° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 14 de mayo de 2024, notificada con esa misma fecha por el estado diario al solicitante, se aprobó el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 226 de fecha 17 de abril de 2024 dictada por el Servicio Nacional del Consumidor** (en adelante, el “SERNAC”) alcanzado entre el **SERNAC y MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.** (en adelante, el “Acuerdo”) en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores aperturado mediante la Resolución Exenta N° 572 del SERNAC de fecha 5 de septiembre de 2023 (en adelante, el “PVC”), declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos legales, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes. A continuación, los términos extractados del Acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo:** El Acuerdo contiene los términos alcanzados entre SERNAC y MARUBENI AUTO FINANCE LTDA. (en adelante, el “Proveedor”) relativo al PVC e implica, entre otros elementos de los que da cuenta dicho instrumento, restituir y compensar a los consumidores, personas naturales, que hayan contratado un crédito para el financiamiento de un vehículo automotriz, nuevo o usado, con garantía prendaria sin desplazamiento, con el Proveedor, durante el periodo de 18 meses hacia atrás, contados desde la fecha de la citada Resolución y, a los cuales, se les haya efectuado el cobro o cargo por concepto de “gasto de administración de prenda”. Además, el Acuerdo beneficiará, adicionalmente, a los futuros consumidores del Proveedor, respecto a las medidas de cese de conducta que a continuación se describen. **II. Del cese de la conducta:** Para los efectos señalados en el párrafo anterior, el Proveedor declara que implementará las siguientes acciones: 1. Eliminar el cobro o cargo denominado “gastos de administración prenda” contenido en sus contratos de adhesión, hoja de resumen y demás documentos que proporciona a los consumidores en su fase precontractual, contractual y postcontractual a partir de la fecha de cese de conducta indicada en el acápite VII del Acuerdo y, 2. El que el cobro por el concepto denominado “gastos de administración prenda”, las actividades y gestiones que lo integran, no será traspasado en caso alguno, al cargo denominado “constitución de prenda”. **III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** **A. Determinación de los Grupos** (en el periodo de 18 meses hacia atrás, contados desde la fecha de la Resolución que ponga término favorable al Procedimiento) **del Acuerdo, y de las restituciones y compensaciones:** **A1. De los Grupos de Consumidores del Acuerdo: Grupo N°1:** Comprende a aquellos consumidores que, habiendo suscrito un contrato de crédito con el Proveedor, para el financiamiento en la compra de un auto nuevo, con garantía prendaria sin desplazamiento, se les cobró por concepto de “gastos de administración prenda”, un monto que asciende a la suma única y total de \$44.030.- (Cuarenta y cuatro mil treinta pesos). **Grupo N° 2:** Comprende a aquellos consumidores que, habiendo suscrito un contrato de crédito con el Proveedor, para el financiamiento en la compra de un auto usado, con garantía prendaria sin desplazamiento, se les cobró por concepto de “gastos de administración prenda”, un monto que asciende a la suma única y total de \$58.310.- (Cincuenta y ocho mil trescientos diez pesos). **A 2. De las restituciones y compensaciones del Acuerdo:** Los consumidores pertenecientes a los grupos citados en el literal A1 del citado acápite, recibirán las siguientes restituciones y compensaciones: i) Restitución de la suma de \$ 44.030.- (Cuarenta y cuatro mil treinta pesos) o de \$58.310.- (Cincuenta y ocho mil trescientos diez pesos), según corresponda, conforme a la definición establecida en el literal A1 del citado acápite. ii)

Restitución de los intereses que fueron incorporados como parte del crédito y que corresponden a la proporción que ocupa el cargo por concepto de “gasto de administración de prenda” sobre el monto bruto del crédito. iii) Compensación integrada por la tasa de interés corriente para montos no reajustables. Esta compensación será aplicada exclusivamente respecto a cuotas devengadas a la fecha de inicio de implementación del Acuerdo y calculado el interés objeto de reajuste a la fecha de la citada Resolución (para tales efectos se utiliza la fórmula del interés compuesto para el cálculo de la compensación). Se hace presente que, para el pago de las restituciones y compensaciones descritas en los literales A1 y A2 precedentes, procederán los mecanismos señalados en el acápite V literal C del Acuerdo, y que aquel, procederá en términos anticipados y por el monto total del valor correspondiente al “gasto de administración de prenda” que se les hubiese cobrado a los consumidores. Es así que, tratándose de los consumidores que aún tengan un crédito automotriz vigente, las cuotas no devengadas, no sufrirán modificación en cuanto a su monto. **A3. Costo del Reclamo.** El Proveedor compensará por este concepto a cada consumidor que, encontrándose dentro de los consumidores que tuviesen derecho a una compensación en virtud de lo dispuesto en los literales A1 y A2 precedentes, hubiere reclamado ante el SERNAC, con ocasión del cobro o cargo por concepto de “gastos de administración prenda” hasta el día previo a la publicación de la propuesta de solución del Proveedor, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N° 19.496 (el día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 28 de abril de 2024) (...). **Se deja constancia que, a la fecha del Acuerdo no constan consumidores que integren este grupo.** En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC alcanza, mediante pago de compensaciones y/o restituciones, a un total referencial de **4.878** consumidores, y considera un monto referencial de **\$395.137.296** (trescientos noventa y cinco millones ciento treinta y siete mil doscientos noventa y seis pesos), que se desglosa de la siguiente manera: **1. Grupo N° 1:** Este universo comprende a un total de **2.777 consumidores**, por un monto total de **\$196.886.320** (ciento noventa y seis millones ochocientos ochenta y seis mil trescientos veinte pesos). **2. Grupo N° 2:** Este universo comprende a un total de **2.101 consumidores**, por un monto total de **\$198.250.976** (ciento noventa y ocho millones doscientos cincuenta mil novecientos setenta y seis pesos). Se hace presente que los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de consumidores mencionados en el citado instrumento son referenciales, según lo informado por el Proveedor a lo largo de la tramitación del PVC. En todo caso, el Proveedor declara que, el monto y universo referido ha considerado la información disponible al 31 de diciembre de 2023. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales que, en virtud de los términos del Acuerdo constan en la citada Resolución, será determinado y verificado por la empresa de Auditoría Externa a través de su respectivo informe y, conforme a lo descrito en los acápites VII y VIII del Acuerdo. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el PVC en referencia, las medidas de cese de conducta, las restituciones y compensaciones que, para esta sede administrativa se han estimado precedentes en favor de los consumidores, y finalmente, los mecanismos dispuestos para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades comprometidas por el Proveedor, en el marco del Acuerdo, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos en éste. A mayor abundamiento, se cumple en la especie con los estándares de universalidad e indemnidad por cuanto, de acuerdo con los criterios definidos objetivamente, alcanza a los consumidores descritos en el citado instrumento, según lo establecido en los acápites I y III del Acuerdo. Así, el modelo restitutorio y compensatorio dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las restituciones y compensaciones. En consecuencia, la solución que consta en el citado instrumento, se encuentra

basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación del PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N° de la Ley N° 19.496. En efecto, la propuesta del Proveedor fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, con la finalidad de recoger las sugerencias de ajustes a la misma, por parte de los consumidores, y que en este caso, se deja constancia que no existieron sugerencias. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo según son descritos en la Resolución de Inicio. **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:**

A.- Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo: el Proveedor implementará un proceso de información, que estará dirigido a los consumidores definidos en conformidad a lo señalado en el acápite I y III del Acuerdo. En el marco del referido proceso de información, el Proveedor compromete las siguientes actividades: - **Comunicación general.** Esta comunicación, tendrá por finalidad dar a conocer los términos del Acuerdo y se realizará en una oportunidad, a través de correo electrónico o mensaje de texto, según cual sea, el que tenga registrado en sus bases de datos del Proveedor. En todo caso, se privilegiará el correo electrónico. En el evento que no exista registro de correo electrónico o telefónico éste último, entendiéndose que es necesario para recurrir al mensaje de texto, el Proveedor, deberá enviar la comunicación en referencia, mediante carta a la dirección postal del consumidor. Todo ello, en el plazo señalado en el acápite VII del Acuerdo. Esta misma comunicación, podrá también utilizarse para efectos de que el Proveedor, recabe los datos bancarios de los cuales no tuviere registro de aquellos. - **Comunicación para recabar datos bancarios.** En aquellos casos en que el Proveedor no haya podido materializar el pago de las restituciones y compensaciones conforme a la letra C, N° 1 o N°2 del citado acápite, enviará una nueva comunicación por correo electrónico, mensajería de texto o carta a la dirección postal del consumidor sobre la base de las mismas reglas establecidas en el párrafo anterior, solicitándoles que informen los datos de una cuenta bancaria de la cual sean titulares, para efectos de proceder, el Proveedor, a realizar la transferencia y/o depósito bancario por el monto correspondiente a la restitución y compensación del cual serían beneficiarios. **B.- De las comunicaciones y publicidad del Acuerdo:** Para efectos del Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en este instrumento serán enviadas al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento y, con lo que se ha definido en el mismo. **C.- Determinación del procedimiento para la implementación y pago de las restituciones y compensaciones comprometidas para los distintos Grupos definidos en el Acuerdo:** La implementación y pago de las restituciones y compensaciones comprometidas para los grupos de consumidores beneficiarios por el Acuerdo, se realizará de la siguiente forma: **1.- Imputación a la deuda que supere 30 días corridos de mora:** En caso de mantener el consumidor beneficiado una deuda en mora con el Proveedor, por un periodo superior a 30 días corridos de mora, cualquiera que sea la denominación que reciba la deuda, por concepto de mora, superior a 30 días corridos a contar de aquella, se le imputará a la referida deuda, el monto de la restitución y compensación a la cual tenga derecho, conforme a lo dispuesto en el acápite I y III precedente. El pago mediante imputación a la deuda deberá ser materializado en el plazo dispuesto en el N° 1 del acápite VII, sin perjuicio de lo expresado en el punto 3 siguiente. **2.- Transferencia bancaria para consumidores beneficiarios sin deuda en mora superior a 30 días corridos:** En ausencia de mora superior a 30 días corridos en las obligaciones que mantenga un consumidor

beneficiario con el Proveedor, el monto de la restitución y compensación se pagará a través de una transferencia en una cuenta bancaria del consumidor beneficiado, de la cual, sea éste el titular. Para tales efectos, el Proveedor utilizará los datos bancarios de los consumidores que constan en sus registros, en los casos en que el consumidor beneficiado cuenta o contaba con un Mandato de Pago Automatizado de Cuentas (“PAC”) activo, todo ello, en el plazo señalado en el acápite VII del Acuerdo. En caso de que la transferencia indicada en el párrafo anterior no prospere, el Proveedor contactará al cliente en el plazo dispuesto en el acápite VII del Acuerdo, para que éste, pueda entregar los datos de una cuenta bancaria, de la cual sea titular, conforme a la letra A.- del citado acápite. Luego de cumplido el plazo para la entrega de los antecedentes que permitan efectuar la transferencia y/o depósito del monto a restituir y compensar, el Proveedor procederá a ejecutar dichos pagos en favor de los clientes que hayan entregado sus datos, en los plazos dispuestos en el N° 1 del acápite VII.

3.- Reglas generales de pago con posterioridad al agotamiento de las alternativas precedentes: Para los casos en que no haya sido posible materializar el pago a los respectivos beneficiarios, no obstante haber desarrollado los procesos de pago vía compensación de deuda y transferencia bancaria descritos en los puntos 1 y 2 precedentes, en los plazos dispuestos en el acápite VII siguiente, durante el periodo de formación del remanente de 2 años que, por su parte, trata el acápite XII del Acuerdo, se podrán verificar los siguientes mecanismos de pago: i. Los beneficiarios podrán requerir al Proveedor, mediante la entrega de los datos de su respectiva cuenta corriente, que le transfiera los montos a los cuales tenga derecho. ii. El Proveedor podrá pagar el monto que deba restituir o compensar a un determinado beneficiario, mediante imputación a la deuda, ya sea total o parcial, cuando este último mantenga una obligación en favor del Proveedor que supere los 30 días corridos de mora. iii. Adicionalmente, el Proveedor podrá coordinar directamente con los consumidores métodos alternativos de pago, por ejemplo, mediante cheques u otros, que permitan completar la entrega de la compensación y/o restitución en su favor, en caso de solicitud del beneficiario. Las alternativas de pago señaladas en el presente punto cumplen con el principio de indemnidad que rige los PVC, así como con permitir soluciones que tiendan a la automaticidad y a la entrega efectiva de las compensaciones de manera directa a los consumidores.

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

1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo: Al respecto, el numeral 1° del presente acápite establece plazos para las actividades del que indica.

2. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo: Al respecto, el numeral 2° del presente acápite establece plazos para las actividades del que indica.

3. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo: Al respecto, el numeral 3° del citado acápite establece plazos para las actividades del que indica.

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

A. Informes de verificación de cumplimiento del Acuerdo: La verificación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo se realizará a costa del Proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los informes que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone.

A.1. Informe de Auditoría Externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.1. del acápite VIII del Acuerdo);

A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápite VIII del Acuerdo); y

A.3. Informe de Remanente del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápite VIII del Acuerdo)

B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496: En relación a lo tratado en este literal, el Proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el acápite VII del Acuerdo, el comprobante que dé cuenta de aquello. Dicho

plazo, se computará desde que el SERNAC informe al Proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **Por su parte, téngase a su vez presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** Para mayores antecedentes del Acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 226 de fecha 17 de abril de 2024 del SERNAC**, visite el siguiente enlace web: www.sernac.cl. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario.



03974190545

