

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SPA, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-32-2025 del 4° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia de fecha 31 de marzo de 2025, se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y Servicios Financieros Mundo Crédito SpA (“Mundo Crédito”), contenido en la **Resolución Exenta N° 62 del 24 de enero de 2025** emitida por el SERNAC, en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (“PVC”), aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 351 del 12 de junio de 2024, emitida por este último; declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley 19.496 y, en consecuencia, produce efecto *erga omnes*. A continuación, los términos extractados del acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo:** El presente Acuerdo, en adelante “Acuerdo”, contiene los términos alcanzados entre el SERNAC (en adelante, indistintamente, “SERNAC” o el “Servicio”) y **Mundo Crédito SpA** (en adelante, indistintamente, el “Proveedor”) relativo al Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante, el “PVC” o el “Procedimiento”) iniciado mediante Resolución Exenta N° 351 de fecha 12 de junio de 2024 (la “Resolución de Inicio”). Este Acuerdo implica, entre otros elementos de los que da cuenta el presente instrumento, restituir y compensar a los consumidores, personas naturales, que hayan contratado, refinanciado renegociado o novado un crédito para el financiamiento de un vehículo automotriz, con garantía prendaria sin desplazamiento, con **Mundo Crédito SpA**, durante el periodo que abarca desde el **1 de febrero del 2023 hasta el 31 de mayo del 2024** y, a los cuales, se les haya efectuado el cobro o cargo por concepto de **“gastos de administración de garantía”**. En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H inciso 1° y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N°19.496, los términos del Acuerdo que da cuenta la presente Resolución son los que a continuación se expresan: **II. Del cese de la conducta:** Para los efectos señalados en el párrafo anterior, Mundo Crédito, declara que cesó actividades en el mes de marzo del 2024 y posteriormente cedió su cartera de créditos automotrices, todo lo cual fue informado y autorizado por la Fiscalía Nacional Económica, y que, en la actualidad, no otorga créditos, ni celebra nuevos contratos que detenten el denominado “gastos de administración de garantía”. Por lo anterior, propone publicar un aviso en su página web, y otro en un medio de circulación nacional, informando el señalado cese de actividades. Las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. **III. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados:** **A. Determinación de los Grupos del presente Acuerdo, y de las restituciones y compensaciones:** **A 1. De los Grupos de Consumidores del Acuerdo:** Comprende a aquellos consumidores que, habiendo suscrito un contrato de crédito con Mundo Crédito para toda operación de financiamiento, refinanciamiento, renegociación o novación, en la compra de un auto con garantía prendaria sin desplazamiento, y que se les haya cobrado por concepto de “gastos de administración de garantía”, alguno de los montos, y en los periodos que se indican a continuación: - **Grupo N°1:** Comprende a aquellos consumidores que hayan suscrito alguna de las operaciones señaladas en el párrafo inicial, con Mundo Crédito **entre el 1 de marzo de 2023 y el 30 de abril de 2024**, y que se les haya cobrado por concepto de **“gastos de administración de garantía”**; un monto que asciende a la suma única y total de **\$75.957-** (setenta y cinco mil novecientos cincuenta y siete pesos). - **Grupo N° 2:** Comprende a aquellos consumidores que, habiendo suscrito alguna de las operaciones señaladas en el párrafo inicial, con Mundo Crédito **entre el 1 de agosto de 2023 y el 31 de mayo de 2024**, y que se les haya cobrado por concepto de **“gastos de administración de garantía”**; un monto que asciende a la suma única y total de **\$90.153.** - (noventa mil ciento cincuenta y tres pesos). - **Grupo N° 3:** Comprende a aquellos consumidores que, habiendo suscrito alguna de las operaciones señaladas en el párrafo inicial, con Mundo Crédito **entre el 1 de febrero y el 31 de marzo del 2023**, y que se les haya cobrado por concepto de **“gastos de administración de garantía”**; un monto que asciende a la suma única y total de **\$ 56.774** - (cincuenta y seis mil setecientos setenta y cuatro pesos). - **Grupo N° 4:** Comprende a aquellos consumidores que, habiendo suscrito alguna de las operaciones señaladas en el párrafo inicial, con Mundo Crédito **entre el 1 de febrero y el 31 de marzo del 2023**, y que se les haya cobrado por concepto de

“gastos de administración de garantía”, un monto que asciende a la suma única y total de \$ 51.915 - (cincuenta y un mil novecientos quince pesos). **A 2. De las restituciones y compensaciones del Acuerdo:** Los consumidores pertenecientes a los grupos citados en el **literal A1** del presente acápite, recibirán las siguientes **restituciones y compensaciones:** i) Restitución de la suma de **\$75.957** (setenta y cinco mil novecientos cincuenta y siete pesos), **\$90.153** (noventa mil ciento cincuenta y tres pesos), **\$56.774** (cincuenta y seis mil setecientos setenta y cuatro pesos), **o \$51.915** (cincuenta y un mil novecientos quince pesos), según corresponda, conforme a la definición establecida en el **literal A1** del presente acápite. ii) **Restitución** de los **intereses devengados** como parte del crédito y que corresponden a la proporción que éstos ocupan en el cargo por concepto de “gastos de administración de garantía” sobre el monto bruto del crédito. A lo anterior se suma por mismo concepto el monto equivalente de un mes y medio de intereses aplicados en la misma proporción del capital ya referido, correspondiente a la comisión de prepago pactada en los contratos de crédito respectivos. 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 al 31 de octubre del 2024. Se hace presente que, para el pago de las restituciones y compensaciones descritas en los **literales A1 y A2** precedente, procederán los mecanismos señalados en el **acápito V letra C**. Se hace presente que esto procederá en términos anticipados y por el monto total del valor correspondiente a **“gastos de administración de garantía”** que se les hubiese cobrado a los consumidores. Es así como, tratándose de los consumidores que aún tengan un crédito automotriz vigente **con independencia de su actual acreedor**, las cuotas no devengadas, no sufrirán modificación en cuanto a su monto. **A 3. Costo del Reclamo. Mundo Crédito**, 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** precedente, hubiere reclamado ante el SERNAC, con ocasión **del cobro o cargo por concepto de “gastos de administración de garantía”** hasta **el día previo a la publicación de la propuesta de solución del Proveedor** (El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 7 de enero del 2025), trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N° 19.496. Se deja constancia que las restituciones descritas en los **literales A1 y A2** del presente acápite son compatibles con la compensación por costo del reclamo y se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. El monto que corresponderá a los consumidores por concepto de costo de reclamo dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber: a) **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal *call center*. b) **0,015 UTM:** para reclamos realizados por canal web. c) **0,17 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial. Para los efectos del valor de la UTM, se considerará el valor correspondiente al mes del pago de la compensación por concepto de costo del reclamo. Se deja constancia que, a la fecha del presente instrumento, consta el reclamo de un solo consumidor, que forma parte del Grupo N°1 del literal A.2, y que además integra este grupo. En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC alcanza, mediante pago de compensaciones y/o restituciones, a un total referencial de **4.865** consumidores, y considera un monto referencial de **\$682.243.908** (seiscientos ochenta y dos millones doscientos cuarenta y tres mil novecientos ocho pesos), que se desglosa de la siguiente manera: 1. **Grupo N° 1:** Este universo comprende a un total de **1.560** consumidores, por un monto total de **\$118.492.920** (ciento dieciocho millones cuatrocientos noventa y dos mil novecientos veinte pesos). 2. **Grupo N° 2:** Este universo comprende a un total de **2.820** consumidores, por un monto total de **\$254.231.460** (doscientos cincuenta y cuatro millones doscientos treinta y un mil cuatrocientos sesenta pesos). 3. **Grupo N° 3:** Este universo comprende a un total de **141** consumidores, por un monto total de **\$8.005.134** (ocho millones cinco mil ciento treinta y cuatro pesos). 4. **Grupo N° 4:** Este universo comprende a un total de **344** consumidores, por un monto total de **\$17.858.760** (diecisiete millones ochocientos cincuenta y ocho mil setecientos sesenta pesos). Se hace presente que los montos relativos a compensaciones y universo (cantidad) de consumidores mencionados en el presente instrumento son referenciales, según lo informado por **Mundo Crédito** a lo largo de la tramitación del PVC. 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 presente 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 presente instrumento. **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 procedentes 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 de este 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 presente instrumento, según lo establecido en los **acápites I y III** precedentes. 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 presente 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 de Mundo Crédito, 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, las cuales fueron recepcionadas y procesadas por el SERNAC. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo. 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: Mundo Crédito,** implementará un proceso de información, que estará dirigido a los consumidores definidos en conformidad a lo señalado en el **acápite I y III** del presente instrumento. En el marco del referido proceso de información, Mundo Crédito, compromete las siguientes actividades: - **Comunicación general.** Esta comunicación, tendrá por finalidad dar a conocer los términos del Acuerdo y se realizará a través de **correo electrónico a todos los consumidores beneficiados con el mismo.** En el evento que no exista registro de correo electrónico en las bases de Mundo Crédito, éste 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 presente Acuerdo. - **Comunicación para recabar datos bancarios.** En aquellos casos en que Mundo Crédito no haya podido materializar el pago de las restituciones y compensaciones conforme a la **letra C N° 1.1** del presente acápite, el Proveedor enviará una nueva comunicación por **correo electrónico 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, Mundo Crédito a realizar la transferencia y/o depósito bancario por el monto correspondiente a la restitución y compensación del cual son beneficiarios. - **Comunicación para informar de la emisión de un Vale Vista,** en aquellos casos descritos en la **letra C N° 3** siguiente. Esta comunicación se realizará por medio de correo electrónico o carta, según la información que mantenga el proveedor en sus registros. En cuanto a los plazos para la entrega de los datos bancarios y su pago, se estará a aquellos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo. **B.- De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo:** Para efectos del presente 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 presente Acuerdo:** La implementación y pago de las restituciones y compensaciones comprometidas para los grupos de consumidores beneficiarios por el presente Acuerdo, se realizará de la siguiente forma, en orden de prelación: 1.- **Transferencia Bancaria:** 1.1 **Mundo Crédito,** realizará una transferencia bancaria directa al consumidor, utilizando los datos bancarios 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 presente Acuerdo. 1.2.- En caso de que la transferencia indicada en el número anterior no prospere, Mundo Crédito, contactará al cliente en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del

presente Acuerdo, para que éste, pueda entregar los datos de una cuenta bancaria, o solicitar una transferencia a tarjetas de prepago u otros métodos alternativos de pago que el proveedor podrá coordinar directamente con los consumidores, en caso de solicitud del beneficiario. 2.- Transferencia en **cuenta Rut Banco Estado** de los consumidores que a la fecha mantengan abierta dicha cuenta, y no se haya podido llevar a cabo alguna de las alternativas anteriores. 3.- Finalmente, y en caso de que ninguno de los métodos anteriores prospere, Mundo Crédito emitirá un **Vale vista bancario nominativo**, en favor del consumidor beneficiado. Todas las actividades comprometidas en el presente numeral serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. **VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo:** Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos** o **de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos **30 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo (Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.), el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. **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:** (véase tabla contenida en numeral 1 del acápite VII). 2. **Base de reclamos:** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **MUNDO CRÉDITO** la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo al consumidor beneficiado por aquella, desde el hito descrito en el acápite VI. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto también podrá realizar el proveedor al SERNAC, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación. 3. **Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** (véase tabla contenida en numeral 3 del acápite VII). 4. **Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:** (véase tabla contenida en numeral 4 del acápite VII). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** A. **Informes de auditoría externa e informes parciales relacionados con el Acuerdo:** Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán 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 CMF. 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. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC** y la empresa auditora, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. A.1. **Informes parciales de estado de avance de la implementación del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.1. del acápite VIII del Acuerdo). A.2. **Informe de Auditoría Externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápite VIII del Acuerdo). A.3. **Informes parciales de remanente del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápite VIII del Acuerdo). A.4. **Informe de auditoría externa de Remanente del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.4. 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 numeral 3.** del presente 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. **IX. Alcance legal de la responsabilidad:** Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N°19.496, la solución propuesta por Mundo Crédito, “*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*”. **Para todos los efectos, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** Para acceder a una copia íntegra de la Resolución Exenta que contiene los términos del acuerdo, visite el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-80905_archivo_07.pdf. 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.



03611225529

