

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL
TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y
SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO
CRÉDITO SpA APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N° 351/2024.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; y

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **12 de junio de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**", dictó la **Resolución Exenta N° 351** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, en adelante e indistintamente "**MUNDO CRÉDITO**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan, y que dan cuenta de una presentación realizada por el proveedor, con fecha **3 de mayo de 2024**, en virtud de la cual solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO**



CRÉDITO SpA, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **5 de julio de 2024**, el **SERNAC** y **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

5°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 576 del 25 de septiembre de 2024** de este origen, se prorrogó a solicitud del proveedor y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, y asimismo se dictó la **Resolución Exenta N° 815 del 24 de diciembre del 2024**, todo relacionado con la duración del procedimiento.

6°. Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público, la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente acuerdo

El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo", contiene los términos alcanzados entre el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, indistintamente, "SERNAC" o el "Servicio") y **SERVICIOS FINANCIEROS 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 **SERVICIOS FINANCIEROS 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

El artículo 54 P N°1 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, entre otros aspectos, al menos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores*".

Al respecto:

Para los efectos señalados en el párrafo anterior, **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, 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

El artículo 54 P N°2 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

Al respecto:

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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA** 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA 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 **acápite 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.

SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA, 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 previo¹ 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.

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 Unidad Tributaria Mensual (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 Procedimiento Voluntario Colectivo 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo.

¹ El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 7 de enero del 2025.



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

El artículo 54 P, N°3 de la Ley N°19.496, dispone que la Resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. *Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*".

Al respecto:

Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo 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 Procedimiento Voluntario Colectivo, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: "*Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L*".

En efecto, la propuesta de **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, 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 Servicio Nacional del Consumidor. 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

El artículo 54 P N°4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "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".

Al respecto:

A.- Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:

SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA, 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, **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA** 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, **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, 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, **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, 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, **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA** 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 principiarse y/o terminarse la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo², el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

² Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.





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:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio de la Implementación.	30 días corridos	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.
Medidas de cese de conductas: acápite II.	30 días corridos	Desde el inicio de la implementación ³ .
Comunicación general del acápite V letra A.	60 días corridos	Desde el inicio de la implementación.
Plazo de pago para Transferencia Bancaria del acápite V letra C n°1.1	60 días corridos	Desde el vencimiento del plazo de envío de la comunicación general.
Comunicación para recabar datos bancarios u otras alternativas del acápite V letra C n°1.2.	30 días corridos	Desde el vencimiento del plazo para pago por transferencia bancaria del acápite V letra C n°1.1
Remisión por parte de los consumidores de los datos bancarios.	30 días corridos	Contados desde la recepción de la Comunicación para recabar datos bancarios.
Plazo de pago de las restituciones y compensaciones respecto a las alternativas del acápite V letra C n°1.2.	30 días corridos	Desde el vencimiento del plazo para la remisión de datos por parte de los consumidores.
Plazo para las transferencias a cuentas Rut Banco Estado y emisión de vales vista nominativos, consecuentemente.	30 días corridos	Desde el vencimiento del plazo para la remisión de datos por parte de los consumidores para las alternativas del acápite V letra C

³ Se indica plazo máximo de implementación, sin perjuicio que el Proveedor podrá implementar el cese de conducta en cualquier momento una vez dictada la presente Resolución.





		n°1.2, sin haber obtenido respuesta.
Plazo de implementación integral de las actividades del Acuerdo.	6 meses	Desde el inicio de la implementación.

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:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	2 meses	Desde el cumplimiento del plazo de implementación integral del Acuerdo.

4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 8 meses	Desde el cumplimiento del plazo de la "Implementación integral del Acuerdo".
Entrega del Informe Final de Remanente.	3 meses	Desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XII del presente Acuerdo.
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	10 días hábiles administrativos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente o bien, contados desde el plazo que podrá indicar el SERNAC conjuntamente o luego de dicha oportunidad.





Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.
---	-----------------	---

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor*".

Al respecto:

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 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.

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.

específicos que deben contemplar los respectivos informes.

A.1. Informes parciales de estado de avance de la implementación del Acuerdo.

El proveedor, hará entrega al SERNAC, de informes de carácter **interno**, en adelante, "**Informes parciales de estado de avance de implementación**", en donde conste el estado de avance de la implementación de los términos del Acuerdo contenido en el presente instrumento.

Dichos informes, serán entregados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente acuerdo.

A.2. Informe de Auditoría Externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.

El Proveedor hará entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el "**Informe Final de auditoría externa**", en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la



verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápito XII** denominado **"Del remanente"**, serán aquellos señalados en la **letra A.4.** siguiente.

El Informe Final de auditoría externa deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de las **restituciones y compensaciones referidas en los acápites III y V letra C** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos de consumidores beneficiados por el mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, el Informe deberá incorporar, adicionalmente, la siguiente información específica:

- a) Tamaño del Universo de consumidores beneficiados por el Acuerdo.
- b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos;
- c) Número total de consumidores beneficiados con el costo de reclamo, y la verificación del pago del mismo;
- d) Monto total de restituciones y compensaciones del Acuerdo, y el monto total pagado según lo establecido en el Acuerdo.
- e) Monto de las restituciones y compensaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregados por grupos.
- f) Montos no pagados por concepto de restitución y compensación y el universo de consumidores que representa. Adicionalmente, desagregar por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
- g) Cantidad de comunicaciones enviadas, recibidas y abiertas, así como aquellas en las que se ingresó al respectivo link, todo desglosado por cada grupo.
- h) Verificar el correcto cálculo del interés pagado a los consumidores según lo establecido en el Acuerdo.
- i) La muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Los parámetros corresponderán a los siguientes:



- n = Tamaño de muestra buscado.
- N = Tamaño de Población.
- Z_{α}^2 = Estadístico dependiente del Intervalo de Confianza.
- e = Corresponde al error máximo aceptado.
- p = Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).
- $q = (1-p)$ = probabilidad de no-ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z_{\alpha} = 1,96$ (por lo que Z_{α}^2 corresponde al valor cuadrático de **1,96**) y un error máximo aceptado $e = 5\%$. Como supuesto conservador, $p = q = 50\%$

3. Respecto del proceso de contactabilidad referido en las **letras A del acápite V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos el envío de las comunicaciones comprometidas, así como el número de consumidores contactados.
4. Respecto de las **comunicaciones y publicidad del Acuerdo** referido en la **letra B** del mismo **acápite V** anterior, el informe deberá acreditar el cumplimiento de lo ahí señalado.
5. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
6. Respecto de las restituciones y compensaciones referidas en los **acápites III y V letra C** del presente Acuerdo que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto para las actividades del **Nº 1 del acápite VII** precedente:
 - a. El monto total no transferido.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo al beneficiario por concepto de **"costo de reclamo"**.
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3º del artículo 54 Q de la Ley Nº 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

A.3. Informes parciales de remanente del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al SERNAC de informes de carácter **interno**, en adelante, los **"Informes Parciales de Remanente"**, en donde conste el estado y monto no distribuido hasta la fecha. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley Nº 19.496.

Los mencionados informes, serán entregados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente acuerdo.

A.4. Informe de auditoría externa de Remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe final de auditoría externa de la letra A. 2** precedente, de cuenta de la existencia de montos asociados a restituciones y



compensaciones que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores en los términos que disponen los **acápites III y V letra C** del presente Acuerdo, el Proveedor hará entrega al SERNAC de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el “**Informe final de Remanente**”, en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XII** presente, así como el universo de consumidores que conforman dicho monto.

Con tal propósito, el **Informe final de Remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de restituciones y/o compensaciones referidas en los **acápites III y V letra C** precedentes que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de restituciones y/o compensaciones no transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo:
 - a. El monto total correspondiente.
 - b. El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.
 - c. El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente 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 **acápito 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 **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, *“no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.”*

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del Proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que señala:

“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”.

XI. De las publicaciones del Acuerdo

El artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496 señala:

"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 consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

XII. Del remanente

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N°19.496.

Se hace presente que durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de las restituciones y compensaciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo. Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA** tendrá un plazo adicional, para remitir al SERNAC, el “**Informe final de Remanente**” en los términos dispuestos en el **acápite VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará



información respecto de la determinación de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N°19.496, que dispone:

"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".

Se hace presente que, de resultar procedente para el proveedor, el deber de enterar las cantidades de dinero no transferidas ni reclamadas por los consumidores, en virtud de lo dispuesto en el artículo 53 B, y para los efectos del artículo 11 bis, ambos de la Ley N° 19.496, se deberá considerar en la cantidad definitiva a enterar, el respectivo reajuste en los términos dispuestos en el artículo 27 de la citada Ley. En consecuencia, dicho reajuste, será calculado según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se agotaron las actividades para la contactabilidad y pago de las indemnizaciones y compensaciones establecidas en el Acuerdo, descritas en el **acápite VII** del mismo, y el mes precedente a la fecha del depósito o transferencia bancaria al SERNAC, según sea el caso.

Finalmente, el proveedor deberá remitir al SERNAC en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente instrumento, el **comprobante** que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

En consideración a las características de la solución que da cuenta el presente Acuerdo, y, para efectos aclaratorios, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

Las sumas representativas de dinero correspondientes a aquellos consumidores pertenecientes al **grupo N° 1, 2, 3 y 4** descritos en el **acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas, pagadas ni reclamadas por los consumidores beneficiados por el mismo.

XIII. De la reserva de acciones individuales

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los 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.

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo, y/o de su falta de aprobación.



Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XV. De la publicidad

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene podrán ser utilizados única y exclusivamente para sus propios fines.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales:

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, remitirá a **MUNDO CRÉDITO**, una base de reclamos que contendrá datos personales del consumidor reclamante, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone al cliente beneficiado el monto del reclamo que incluye este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.

Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el SERNAC, ha proporcionado previamente a **MUNDO CRÉDITO**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad del proveedor adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **MUNDO CRÉDITO** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales del consumidor contenidos en ella.

En consecuencia, **MUNDO CRÉDITO** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **MUNDO CRÉDITO** o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: (1) han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; (2) No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.



3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

XVII. Las Leyes Complementarias. Ley N°19.496, Ley N°20.285 y Ley N°19.628

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como, asimismo, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N°19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral. Lo anterior, no obstante, el derecho a oposición que siempre tendrá el proveedor, en su calidad de tercero afectado, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 20.285.

XVIII. De la orientación para los Consumidores

Se deja constancia que 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 el mismo orden de ideas, el SERNAC enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el SERNAC y el proveedor.

RESUELVO:

1°. TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** y **SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.



2° DECLÁRASE, el TÉRMINO FAVORABLE
del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta
N° 351 de fecha 12 de junio de 2024.**

3° TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo
contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se
someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el
inciso 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez
días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal
correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga
omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se
encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de
circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo
54 Q de la Ley N°19.496.

5° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez
días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal
correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga
omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se
encuentra ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del
Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

6° TÉNGASE PRESENTE, que los
consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada
contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar
reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el
Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo
personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o
al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley
N°19.496.

7° TÉNGASE PRESENTE, que, una vez
transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá
efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos
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 acciones.

8° TÉNGASE PRESENTE, que el
incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley
N°19.496.

9° TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC
hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar
del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10° TÉNGASE PRESENTE, que la
impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley
N°19.880.

11° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución
Exenta por correo electrónico al proveedor, **SERVICIOS FINANCIEROS
MUNDO CRÉDITO SpA,** conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.





Servicio Nacional
del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MRB/mmb/meo

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ADJMZ2-770>