



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### RESOLUCIÓN EXENTA N°

**SANTIAGO,**

### **RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y MARUBENI AUTO FINANCE LTDA., APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 572/2023.**

**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, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene 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 N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, 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 **5 de septiembre de 2023**, 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° 572** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.** (en adelante, indistintamente, el "Proveedor"), por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que en todo caso, dieron cuenta de la evaluación de los antecedentes efectuados por el SERNAC, respecto de la existencia de indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo  
consumidores.

**3°.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

**4°.** Que, con fecha **11 de octubre de 2023**, el **SERNAC** y **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.** 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° 788 del 19 de diciembre de 2023** de este origen, se prorrogó de oficio 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.

**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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.** (en adelante, indistintamente, el "Proveedor") relativo al Procedimiento Voluntario Colectivo (en adelante, el "PVC" o el "Procedimiento") iniciado mediante Resolución Exenta N° 572 de fecha 5 de septiembre de 2023 (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 un crédito para el financiamiento de un vehículo automotriz, **nuevo o usado**, con garantía prendaria sin desplazamiento, con **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, durante el periodo de **18 meses** hacia atrás, contados desde la fecha de la presente Resolución y, a los cuales, se les haya efectuado el cobro o cargo por concepto de "**gasto de administración de renta**".



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Además, el presente Acuerdo beneficiará, adicionalmente, a los futuros consumidores de **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, respecto a las medidas de cese de conducta que a continuación se describen.

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, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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 presente Acuerdo y,
2. **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, declara 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**".

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<sup>1</sup> del presente Acuerdo, y de las restituciones y compensaciones:**

##### **A 1. De los Grupos de Consumidores del Acuerdo:**

- **Grupo N°1:** Comprende a aquellos consumidores que, habiendo suscrito un contrato de crédito con **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, para el

<sup>1</sup> En el periodo de **18 meses** hacia atrás, contados desde la fecha de la Resolución que ponga término favorable al Procedimiento.





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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 presente 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 presente 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 presente Resolución.<sup>2</sup>

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 literal C**, 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.

### A 3. Costo del Reclamo.

**MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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 prenda"** hasta **el día previo<sup>3</sup> 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<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Para tales efectos se utiliza la fórmula del interés compuesto para el cálculo de la compensación.

<sup>3</sup> El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 28 de abril de 2024.

<sup>4</sup> En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto, sólo por un reclamo, considerando para tales efectos, el canal correspondiente al monto más alto.



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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) **0,022 UTM**: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal *call center*.
- b) **0,022 UTM**: para reclamos realizados por canal web.
- c) **0,15 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 del costo del reclamo.

Se deja constancia que, a la fecha del presente instrumento, no constan consumidores que integren 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 **4.878** 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 presente instrumento son referenciales, según lo informado por **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.** a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. 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 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:



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/72WZBT-252>







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*"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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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**

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".*



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **Al respecto:**

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

**MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.** 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, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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. Esta misma comunicación, podrá también utilizarse para efectos de que **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, recabe los datos bancarios de los cuales no tuviere registro de aquellos.
- **Comunicación para recabar datos bancarios.** En aquellos casos en que **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, no haya podido materializar el pago de las restituciones y compensaciones conforme a la **letra C, N° 1 o N°2** del presente acápite, el Proveedor 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, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, a realizar la transferencia y/o depósito bancario por el monto correspondiente a la restitución y compensación del cual serían beneficiarios.

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.



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **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:

**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 **acápito I y III** precedente.

El pago mediante imputación a la deuda deberá ser materializado en el plazo dispuesto en el **Nº 1 del acápito VII**, sin perjuicio de lo expresado en el **punto 3 siguiente**.

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.

**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, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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 **acápito VII** del presente Acuerdo.

En caso de que la transferencia indicada en el párrafo anterior no prospere, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, contactará al cliente en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo, para que éste, pueda entregar los datos de una cuenta bancaria, de la cual sea titular, conforme a la **letra A.-** del presente acápito. 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, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, procederá a ejecutar dichos pagos en favor de los clientes que hayan entregado sus datos, en los plazos dispuestos en el **Nº 1 del acápito 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 **acápito VII** siguiente, durante el periodo de formación del remanente de 2 años que, por su parte, trata el **acápito XII** del presente Acuerdo, se podrán verificar los siguientes mecanismos de pago:



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/72WZBT-252>







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- 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 Procedimientos Voluntarios Colectivos, así como con permitir soluciones que tiendan a la automaticidad y a la entrega efectiva de las compensaciones de manera directa a los consumidores.

### **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 administrativo<sup>5</sup>, 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:**

<b>Actividad de Implementación del Acuerdo</b>	<b>Plazo</b>	<b>Desde cuándo se computa</b>
Inicio de la Implementación.	30 días corridos	Desde la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496.
Medidas de cese de conductas: <b>N° 1 y N° 2 del acápite II.</b>	30 días corridos	Desde el inicio de la implementación <sup>6</sup> .

<sup>5</sup> Son días inhábiles administrativos los sábados, domingos y festivos.

<sup>6</sup> 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.



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Comunicación general del <b>acápito V letra A.</b>	60 días corridos	Desde el inicio de la implementación.
Plazo de pago vía imputación a la deuda, y transferencias bancarias a los consumidores beneficiados.	60 días corridos <sup>7</sup>	Desde el vencimiento del plazo de envío de la Comunicación general.
Comunicación para recabar datos bancarios del <b>acápito letra A.</b>	30 días corridos	Desde el vencimiento del plazo para pago mediante transferencia a clientes.
Remisión por parte de los consumidores de los datos bancarios.	30 días corridos	Contados desde la recepción de la Comunicación para recabar los datos bancarios.
Plazo de pago de las compensaciones por medio transferencia electrónica a clientes que entreguen sus datos bancarios.	30 días corridos	Desde el vencimiento del plazo para la remisión de los datos bancarios por parte de los consumidores.
Plazo de implementación integral de las actividades Acuerdo.	8 meses	Desde el inicio de la implementación.

### 2. 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.	6 meses	Desde el cumplimiento del plazo de implementación integral del Acuerdo.

<sup>7</sup> Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el **N° 3, letra C del acápito V** del presente acuerdo.



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 3. 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 cumplimiento del plazo la "Implementación integral 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 observaciones respecto del Informe Complementario Remanente e informe al Proveedor de los datos de la cuenta corriente de destino de los fondos.
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. Informe 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.



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El informe de la empresa auditora externa y los demás informes que deba presentar el proveedor al SERNAC, deberán ser emitidos de conformidad con lo señalado en el **presente acápite** y 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, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes.

### **A.1. 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 de auditoría externa**", en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de todos y cada uno de los términos del Acuerdo. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápite XII** denominado "**Del remanente**", serán aquellos señalados en la **letra A.3.** siguiente.

El informe 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 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 **acápite 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. El Informe deberá incorporar, adicionalmente, la siguiente información específica:
  - a) Según los alcances del Acuerdo, verificar el tamaño del Universo de consumidores que han sido beneficiados por éste;
  - b) Número total de consumidores que integran cada uno de los grupos;
  - c) Monto total de restituciones y compensaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo.
  - d) Monto de las restituciones y compensaciones, desagregados por grupos.



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- e) Montos no pagados por concepto de restitución y compensación y el universo de consumidores que representa. Adicionalmente, lo anterior, desagregados por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
- f) Verificar el correcto cálculo del interés pagado a los consumidores según lo establecido en el Acuerdo.
- g) 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.
- $Z_{\alpha}$  =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  $Z_{\alpha}=1,96$  y un error máximo aceptado  $e = 5\%$ . Como supuesto conservador,  $p = q = 50\%$

3. Respecto del proceso de contactabilidad referido en las **letras A y B del acápite V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
4. 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.
5. 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 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 3º del artículo 54 Q de la Ley Nº 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley Nº 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/72WZBT-252>







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### A.2. 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.

### A.3. Informe de Remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe de auditoría externa de la letra A. 1** 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 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.

Con tal propósito, el **Informe 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** 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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, "*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.*"



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **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 1º, 2º y 3º 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 4º 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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, 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 1º de la Ley N° 19.496.



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **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. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el **acápito V, letra C N° 3** precedente.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.** tendrá un plazo adicional, para remitir al SERNAC, el **"Informe de Remanente"** en los términos dispuestos en el **acápito 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".*

Finalmente, el proveedor deberá remitir al SERNAC en el plazo dispuesto en el **acápito 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 y N° 2**, descritos en el **acápito 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



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/72WZBT-252>





## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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. 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.

### **XVII. 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



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/72WZBT-252>





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

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](http://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 **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2° DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 572 de fecha 5 de septiembre de 2023**.

**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.



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/72WZBT-252>







## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**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, **MARUBENI AUTO FINANCE LTDA.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
**SUBDIRECTORA(S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE**  
**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**

CNA/ivt/meo

**Distribución:**

**Destinatario (notificación por correo electrónico) - Dirección Nacional - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Departamento de Investigación Económica - 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/72WZBT-252>

