NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 4º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : V-32-2025
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Santiago, treinta y uno de marzo de dos mil veinticinco

Visto y Considerando:

Primero: Que, con fecha 05 de febrero de 2025, el abogado MILO ANTONIO ROJAS BONILLA, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, solicitó la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N°62 del 24 de enero de 2025**, dictada por el SERNAC. Dicho acuerdo fue alcanzado en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado mediante la Resolución Exenta N°351 del 12 de junio de 2024, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que se declare que este acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efectos *erga omnes.*

Manifiesta que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en el Párrafo 4° de su Título IV, consagra el denominado "*Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores*" (en adelante, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC"), cual "*tiene por finalidad la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores*", según dispone el inciso primero de su artículo 54 H del mismo cuerpo legal.

Expone que en conformidad con las disposiciones contempladas en dicho párrafo y por medio de la Resolución Exenta N°351 del 12 de junio de 2024, dictada por el Servicio Nacional del Consumidor, se dio inicio a un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor SERVICIOS FINANCIEROS MUNDO CRÉDITO SpA, en atención y sobre la base de las conductas y/o circunstancias descritas en su considerando 8°, esto es:

"(...) El cobro improcedente con ocasión del cargo o comisión denominada "Gastos de administración de garantía" toda vez que aquel, no constituye un servicio real, efectivamente prestado al consumidor y adicional, a la operación de crédito; (ii)) El cobro de intereses superiores a la tasa máxima convencional, con ocasión de haber integrado en el cargo o comisión denominada "Gastos de administración de garantía", servicios que son inherentes a la operación de crédito de dinero, lo que en definitiva, incrementa el costo del crédito, y conlleva

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XMTXXTRZYLR

el incumplimiento que se describe en este literal al considerarse el cobro de este cargo como un interés; (...)".

Asimismo, según se indica en el **considerando 9.** de la referida Resolución Exenta, dichas conductas y/o circunstancias guardarían relación con eventuales infracciones a la Ley N° 19.496 y demás cuerpos legales, siendo estas:

"(...) artículos: 3° inciso primero letra b), inciso segundo letra b) y h), 16, 17A, 17B inciso primero letra a), 17B inciso final, 37 letra c), 39, todos de la Ley N° 19.496; y a los artículos 2°, 8° y 19 ter, de la Ley N° 18.010, así como demás normativa legal o reglamentaria que resulte pertinente".

Explica que este acuerdo 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".

El referido Acuerdo fue alcanzado una vez verificado el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, conforme la cual:

"En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.

La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2.El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

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.

5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XMTXXTRZYLR

preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B".

Sostiene que el referido acuerdo satisface cada uno de los requisitos previamente señalados, toda vez que en el considerando 8° de la Resolución Exenta N° 62 del 24 de enero del 2025 y este fue alcanzado una vez que Sernac verificó el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P y Q de la Ley 19.496, por tanto, procede que el tribunal lo apruebe y, de esta forma, produzca efecto *erga omnes.*

Segundo: Que, como fundamento de su pretensión, la parte interesada acompañó la Resolución Exenta N° 62 del 24 de enero de 2025, del Servicio Nacional del Consumidor, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre el Servicio Nacional del Consumidor y Servicios Financieros Mundo Crédito SpA.

Tercero: Que la Ley 19.946 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, regula en su párrafo cuarto el "*Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*" el que tiene por finalidad, según dispone su artículo 54 H inciso primero, "*la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores* (…)", agregando en su inciso segundo que "*El procedimiento se iniciará por resolución del Servicio, la que será dictada de oficio, a solicitud del proveedor, o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, y será notificada al proveedor involucrado* (…)".

Por su parte, el artículo 54 P del mismo texto normativo aludido establece que:

"*En caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes.*

La resolución señalada en el inciso anterior deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XMTXXTRZYLR

2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.

3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.

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.

5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor. La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

Cuando el acuerdo contemple la entrega a los consumidores de sumas de dinero, se estará a lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B.".

A su turno, el inciso final del artículo 53 B de la Ley del ramo, al cual se remite el precepto recién transcrito, prescribe que:

"*Los avenimientos, conciliaciones o transacciones que contemplen la entrega a los consumidores de sumas de dinero deberán establecer un conjunto mínimo de acciones destinadas a informar a quienes resulten alcanzados por el respectivo acuerdo las acreencias que tienen a su favor, facilitar su cobro y, en definitiva conseguir la entrega efectiva del monto correspondiente a cada consumidor. Asimismo, estos acuerdos deberán designar a un tercero independiente mandatado para ejecutar, a costa del proveedor, las diligencias previamente señaladas, salvo que otros medios resulten preferibles, en el caso concreto, para lograr la transferencia efectiva del dinero que a cada consumidor corresponde. Para el cumplimiento de dicho mandato, el proveedor deberá transferir la totalidad de los fondos al tercero encargado de su entrega a los consumidores. Estos acuerdos deberán establecer, a su vez, un plazo durante el cual las diligencias referidas en este inciso deberán ejecutarse. 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.".*

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XMTXXTRZYLR

Finalmente, el artículo 54 Q de la Ley 19.496 dispone expresamente que:

"*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.

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 aquellos casos en que el acuerdo tenga efecto erga omnes, durante el plazo a que hace referencia el inciso anterior, 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.

El incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción de la presente ley.".

Cuarto: Que en cumplimiento el Acuerdo con los requisitos legales, desde que se aprecia que el mismo está contenido en la **Resolución Exenta N°62 del 24 de enero de 2025**, y que contempla los cinco aspectos necesarios para su aprobación, es decir: 1) El cese de la conducta que pudiere haber afectado el

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XMTXXTRZYLR

interés colectivo o difuso de los consumidores; 2) El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda; 3) Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos; 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; y 5) Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

Quinto: Que, en consecuencia, en virtud del análisis del acuerdo de marras, se advierte que éste cumple con los aspectos mínimos que la norma del artículo 54 P de la Ley 19.946 exige para ser aprobado judicialmente, por lo que corresponderá acceder a la presente gestión, en los términos que se indican a continuación.

Y teniendo además presente lo prescrito en los artículos 144, 160, 170, 342 y 817 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley 19.496, **se resuelve**:

I.- Que se aprueba el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y Servicios Financieros Mundo Crédito SpA, contenido en la Resolución Exenta N° 62 del 24 de enero de 2025, emitida por el referido Servicio, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales establecidos en el artículo 54 P de la Ley 19.496 y, en consecuencia, produce efectos *erga omnes*.

II.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, un extracto de ella, autorizado por el ministro de fe del tribunal, deberá ser publicado en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor; y, asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor deberá publicarla en su sitio web institucional; todo ello conforme a lo previsto en el inciso cuarto del artículo 54 Q de la Ley 19.496.

III.- Que la aprobación que se efectúa en esta sentencia es sin perjuicio de los derechos que puedan hacer valer los consumidores afectados, de conformidad con los medios contemplados en la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese, obténganse copias de conformidad al inciso final del artículo 4 de la Ley 20.886 y, en su oportunidad, archívense los antecedentes.

En **Santiago,** a **treinta y uno de marzo de dos mil veinticinco,** se notificó por el estado diario, la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: XMTXXTRZYLR

Camila Andrea De Jesús Leal Salinas
Juez
PJUD
Treinta y uno de marzo de dos mil veinticinco
14:09 UTC-3