

Providencia, a diez de abril de dos mil once.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 12 y
incidentes, por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, por el **SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos
domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2º, Santiago, en contra de **CAJA DE
COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES**,
representada legalmente por Jorge Luis Leyton Díaz, ignora profesión u
oficio, ambos domiciliados en avenida Holanda 967 N°64, 3º piso,
Providencia, por infracción a los artículos 3 letra b), 17 D y 23 de la Ley
N°496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que el Servicio Nacional del
Consumidor ha tomado conocimiento, a partir del reclamo efectuado por doña
Sandra Jeannette Hernández Ugarte, que con fecha 23 de septiembre de 2011
solicitó un crédito a la denunciada, el cual fue tramitado mediante la empresa
para la cual trabajaba, el crédito solicitado ascendía a un monto total de
\$2.400.000.-, el que debía ser cancelado en 36 cuotas, venciendo la primera de
ellas el día 31 de octubre de 2011. Posteriormente, y transcurrido alrededor de
18 meses desde que se efectuara el préstamo, la consumidora con fecha 18 de
mayo de 2012, realizó el prepago del total de este crédito, cancelando la suma
de \$2.161.564.-; una vez cancelado el crédito, la consumidora se contacta con
el Departamento de Recursos Humanos de su empresa, informando el pago
total del crédito, de modo que la empresa deponga los descuentos realizados a
la planilla de liquidación de sueldo de ella. Sin embargo, y luego de
transcurrido un año desde que se liquidó el crédito mediante el prepago, la
consumidora se percata, al momento de recibir su liquidación de
remuneraciones del mes de mayo de 2013, que en el detalle de descuentos se
realizó el cobro de un ítem señalado como "préstamo con la Caja de
Compensación Los Héroes", por la suma de \$105.841.-, una vez realizada las
verificaciones pertinentes, se le informó que dicho cobro correspondía a una
cuota pendiente del mismo crédito descrito. Ante el requerimiento del Sernac,
CCAF Los Héroes señaló que "respecto del cobro en forma posterior de una
cuota, correspondiente a la cuota del vencimiento de Mayo de 2012,

91

...denuncia a usted que, por efectos de procesos, al momento de efectuar el pago anticipado, el 18/5/2012, esta cuota se encontraba notificada a su proveedor, por ello, para evitar un doble descuento y posterior pago de esta, y que no se incluyó en el monto del prepago. Cabe hacer presente, que en el momento de pago del crédito social, que se adjunta, señala: Liquidación no activa cuotas en proceso de cobro. Que, a juicio de la denunciante, esta respuesta resulta insuficiente, ya que al momento de realizar el prepago del crédito total del crédito no se informa de manera oportuna las cuotas que se encuentran en proceso de cobro, su monto y forma de pago; además, la denuncia no actúa de manera diligente al momento de proceder a realizar el pago de dicha cuota, ya que genera su cobro con un año de posterioridad, y actuando de modo absolutamente unilateral que dicha cuota se descuenta de la remuneración del consumidor, faltando a su deber básico que le asiste como proveedor, el cual consiste en otorgar una información veraz y oportuna a todos los consumidores, y deber de profesionalismo, de conformidad a los artículos 1º N°2, 3º letra b) y 17 letra D de la Ley 19.496. Además, se pretende cobrar una serie de intereses y reajustes, que el consumidor se ve obligado a pagar producto de la negligencia del proveedor, sin tener la consumidora posibilidad alguna de reclamar y/o desconocer estos cobros.

A fojas 38, Carlos Stevenson Valdés, abogado, en representación de CCAF Los Héroes, atendido el mandato judicial que acompaña, asume el patrocinio en la causa y confiere poder a la abogada Angélica Villagra Pereira.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 88 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de CCAF Los Héroes contesta la denuncia formulada en su contra, en la presentación de fojas 39 y siguientes, señala que el 23 de septiembre de 2011 se le otorgó un crédito a Sandra Hernández por la cantidad de \$2.400.000.-, más gastos de otorgamiento y seguro de desgravamen, el que era pagadero en 36 cuotas de \$105.841.-, dicho crédito devengaría una tasa de interés del 2,39%, la Sra. Hernández pagó vía descuento en su remuneración un total de 7 cuotas del crédito, requiriendo a mediados de mayo de 2012, proceder al prepago del mismo, oportunidad que la Caja le

...anexo la respectiva liquidación de prepago, en la que se señala que ésta no
incluye las cuotas que se encontraban en proceso de cobro y que, de acuerdo a
la fecha de prepago, correspondía a la cuota N° 8, con vencimiento el 31 de
mayo de 2012. En definitiva, con fecha 18 de mayo de 2012 la Sra. Sandra
Hernández efectuó el prepago de su crédito social, en que incluyó el capital
hasta la fecha del prepago, los intereses devengados hasta esa fecha y la
comisión de prepago; con posterioridad, la Caja no recibió el pago de la cuota
correspondiente a Mayo de 2012, la que no había sido incluida en la
liquidación de prepago, por los motivos antes expuestos, el cobro del saldo
deudado se materializó en el año 2013. Agrega que, la Caja no ha incurrido
en incumplimiento alguno a las disposiciones de la Ley 19.496, toda vez que
esta ha actuado al amparo de la normativa legal específica que le es aplicable
y que fue dictada por su entidad fiscalizadora, como es la SUSESO, al amparo
de la normativa que la rige.

La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que, a fojas 5 se acompañó copia del comprobante de pago del crédito social de Sandra Jeannette Hernández Ugarte, en el se lee: "Liquidación no incluye cuotas en proceso de cobro".
- 2.- Que, como se ha visto, la parte de Sernac no alega la improcedencia del cobro de la cuota correspondiente al mes de Mayo de 2012, que quedó pendiente al momento del prepago del crédito, sino que señala que la denunciada no entregó información veraz y oportuna a la consumidora, ya que no le informó, al momento del prepago del crédito, sobre las cuotas que se encontraban en proceso de cobro, su monto y forma de pago; además, ordenó el descuento en la remuneración de la consumidora, habiendo transcurrido un año desde el prepago, cobrando intereses y reajustes por un atraso no imputable a la consumidora.
- 3.- Que, la CCAF Los Héroes contesta señalando que el procedimiento se ajustó a la normativa legal, dictada por la entidad fiscalizadora de la Caja, por lo que no ha incurrido en infracción a la Ley 19.496.
- 4.- Que, el artículo 3° de la Ley del Consumidor consagra los derechos y deberes básicos del consumidor, en su letra b) establece el derecho a una

información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. El artículo 17 D del mismo cuerpo legal, señala que los proveedores de servicios financieros, pactados por contrato de adhesión, deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de diez días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer, entre otros aspectos, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada.

5.- Que, el mismo artículo 17 D, en su inciso cuarto, establece que los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.

6.- Que la CCAF Los Héroes, proveedor del servicio financiero, no dio cumplimiento a su obligación de entregar la información respecto al costo total que implicaba poner término al contrato, ya que omitió el valor de la cuota del mes de Mayo de 2012, cuota que se habría encontrado en proceso de cobro. Además, procedió a descontar esta misma cuota con un retraso de un año desde el pago anticipado, transgrediendo lo dispuesto en el artículo 17 D, antes citado.

7.- Que, en atención a lo antes expuesto y demás antecedentes, este tribunal estima configurada la infracción al artículo 3º b) y 17 D de la Ley 19.496, según denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 13.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

DECLARA:

información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos. El artículo 17 D del mismo cuerpo legal, señala que los proveedores de servicios financieros, pactados por contrato de adhesión, deberán comunicar periódicamente, y dentro del plazo máximo de tres días hábiles cuando lo solicite el consumidor, la información referente al servicio prestado que le permita conocer, entre otros aspectos, el costo total que implica poner término al contrato antes de la fecha de expiración originalmente pactada.

3.- Que, el mismo artículo 17 D, en su inciso cuarto, establece que los proveedores de créditos no podrán retrasar el término de contratos de crédito, su pago anticipado o cualquier otra gestión solicitada por el consumidor que tenga por objeto poner fin a la relación contractual entre éste y la entidad que provee dichos créditos. Se considerará retraso cualquier demora superior a diez días hábiles una vez extinguidas totalmente las obligaciones con el proveedor asociadas al o los servicios específicos que el consumidor decide terminar, incluido el costo por término o pago anticipado determinado en el contrato de adhesión.

6.- Que la CCAF Los Héroes, proveedor del servicio financiero, no dio cumplimiento a su obligación de entregar la información respecto al costo total que implicaba poner término al contrato, ya que omitió el valor de la cuota del mes de Mayo de 2012, cuota que se habría encontrado en proceso de cobro. Además, procedió a descontar esta misma cuota con un retraso de un año desde el pago anticipado, transgrediendo lo dispuesto en el artículo 17 D, antes citado.

7.- Que, en atención a lo antes expuesto y demás antecedentes, este tribunal estima configurada la infracción al artículo 3º b) y 17 D de la Ley 19.496, según denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de las 12 y siguientes, y se condena a **CAJA DE COMPENSACION DE ASIGNACION FAMILIAR LOS HEROES**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por infringir los artículos 3º letra b) y 17 D de la Ley 19.496.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE

ROL N° 34.937-5-2013

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **Maria Isabel Brandi Walsen**

CERTIFICO: Que, en contra de la sentencia de fojas 90 y siguientes de fecha 10 de abril de 2014, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Prov. 08 de julio de 2014.

Maria Isabel Brandi Walsen
Secretaria Titular