

02 MAR. 2015

PROVIDENCIA, _____ de _____

Notifico a Ud. que en el Proceso N° 15.971-H, se ha dictado

con fecha 27/02/2015

una resolución _____

Cumplase.

SECRETARIA
El Secretario

Santiago, veintiocho de enero de dos mil quince.

A fs.188 y 189: téngase presente.

Vistos:

El mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de nueve de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 144 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1542-2014.

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada por el Ministro (S) señor Patricio Álvarez Maldini y por el abogado integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiocho de enero de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Segundo Juzgado de Policía Local
de Providencia

Providencia, a nueve de septiembre de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas diez, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por Johanna Scotti Becerra, abogado, Directora Regional Metropolitana, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de la CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES, representada legalmente por Jorge Luis Leyton Díaz, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en Holanda N° 64, comuna de Providencia, por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el SERNAC tomó conocimiento del hecho que se denuncia, a partir del reclamo formulado por Miguel Cornejo Clavijo, quien, con fecha 7 de enero de 2010, solicitó un crédito de consumo a la denunciada, por un valor de \$650.808; que pagaría en 84 cuotas de \$20.811; que sin embargo, el 8 de marzo del año 2012, realizó un prepago, cancelando su totalidad; que la liquidación de la deuda incluía el capital, los intereses y la comisión de prepago, todo, por un total de \$585.497; que el problema surgió cuando el proveedor denunciado siguió cobrando al consumidor las cuotas de los meses de marzo y abril de 2012; que cuando se acercó para preguntar, recibió un muy mal trato, por lo que con fecha 11 de mayo de 2012, don Miguel Cornejo presentó un reclamo ante el SERNAC y como resultado de la mediación realizada, el proveedor respondió lo siguiente: "...informamos a usted que las cuotas cobradas posteriores a la fecha del prepago corresponden a las cuotas que se encontraban en proceso de cobro, las cuales no fue posible incluirlas en dicho prepago..." (sic); que esta respuesta no les parece suficiente, puesto que el prepago es un derecho que la ley ha establecido a favor del consumidor que quiere pagar en forma anticipada, estando obligado el

proveedor a liquidar totalmente la deuda; que en su beneficio, el proveedor puede cobrar los intereses pactados, calculados hasta la fecha del pago efectivo y una comisión de prepago, que no puede exceder el valor de un mes de intereses pactados, calculados sobre el capital que se prepaga, cuando se trata de una operación no reajutable, o el valor de un mes y medio de intereses pactados, calculados sobre el capital que se prepaga, cuando se trata de una operación reajutable, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la Ley N° 18.010, sobre operaciones de crédito de dinero; que de lo anterior se desprende, que la denunciada incurrió en una negligencia que causa un menoscabo al consumidor, al no liquidar el crédito en forma total; que si bien en el comprobante de pago se establece que "la liquidación no incluye cuotas en proceso de cobro", esto sólo podría extenderse hasta el mes de marzo, que fue cuando el Sr. Cornejo prepagó, pero no se explica por qué en abril se le cobra nuevamente; que el SERNAC decidió formular la presente denuncia, por estar comprometido el interés general de los consumidores, ya que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, por la falta del deber de profesionalidad en la prestación de sus servicios, que afecta el interés de los consumidores que disfrutan de ellos, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada; que la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, tomando los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores; finalmente indica, que las normas de la ley aludida son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren de dolo, ni de culpa, en la conducta del infractor, bastando el hecho constitutivo de ella para que se configure. En definitiva, solicita se condene a la empresa denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que la CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES solicitó en el primer otrosí del escrito de fojas treinta y cinco, el rechazo de la acción entablada en su contra, con costas, sobre la base de los siguientes fundamentos: Que de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 18.833, corresponde a las Cajas de Compensación la administración de prestaciones de seguridad social, pudiendo desempeñar, entre otras, la función de administrar el régimen de prestaciones de crédito social, que consiste en prestaciones en dinero que las cajas de compensación pueden otorgar a sus afiliados; que dichas prestaciones han sido completa y detalladamente reguladas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO); que ésta dispone en materia de prepago de crédito social, que las Cajas de Compensación pueden cobrar una comisión de prepago que, tratándose de operaciones no reajustables, no puede exceder el valor de un mes de intereses pactados, calculados sobre el capital que se prepaga y tratándose de operaciones reajustables, dicha comisión no puede exceder el valor de un mes y medio de intereses, calculados de la misma forma; que por lo tanto, el deudor de una operación de crédito puede anticipar el pago total de su deuda, siempre que pague el capital y los intereses estipulados hasta la fecha del pago efectivo, más la comisión de prepago; que agrega la SUSESO, que "el capital vigente a la fecha del prepago, debe determinarse considerando como pagado hasta la última cuota remitida para descuento a la entidad empleadora, en el caso de los trabajadores, o a la entidad pagadora de la pensión, en el caso de los pensionados"; que a razón de esta normativa radica en la forma que la Ley N°18.833 establece para el pago de los créditos sociales; que en efecto, lo adeudado por prestación de crédito social a una caja de compensación por un trabajador afiliado, deberá ser deducido de sus remuneraciones o pensión, por la

entidad empleadora afiliada o la institución que paga la pensión; que una vez que se retiene, deber ser remesado a la caja acreedora; que practicada la deducción al trabajador, se entenderá extinguida su deuda; que el monto de las cuotas a descontar debe ser enviada al empleador o entidad pagadora de la pensión, con una anticipación de aproximadamente dos meses a la fecha de vencimiento de la respectiva cuota, con el objeto que ésta sea descontada a su vencimiento de las remuneraciones o pensión; que cuando don Miguel Cornejo Clavijo efectuó el prepago de su crédito social, incluyó el capital hasta la fecha del prepago, los intereses devengados hasta esa fecha y la comisión de prepago; que con posterioridad a esa fecha, la Caja recibió el prepago de las cuotas de los meses de marzo, abril y mayo de 2012, las que no habían sido incluidas en la liquidación de prepago, toda vez que éstas ya se encontraban en proceso de cobro; que a la fecha del prepago, el saldo adeudado ascendía a \$606. 447, suma que, deducidas las 3 cuotas descontadas con posterioridad al prepago, arroja el valor total prepago por el consumidor; que en consecuencia, han actuado al amparo de la norma y conforme a la normativa especial que la rige, que dispone la forma en que debe realizarse el pago; que Los Héroes informó al Sr. Cornejo en la respectiva liquidación de prepago que le fue entregada, que dicha liquidación no incluía las cuotas en proceso de cobro; que en definitiva, el prepago realizado por Miguel Cornejo, unido a las cuotas posteriormente pagadas, conforman el total de su crédito, el que en consecuencia, se encuentra actualmente cancelado por la Caja de Compensación, razón por la cual no es posible señalar, que aquél haya sufrido menoscabo alguno, sino que únicamente pagó el monto que adeudada; finalmente, que el SERNAC formuló la presente denuncia, basado única y exclusivamente en la normativa general aplicable al prepago y no en la normativa especial que les es aplicable.

3.- Que el SERNAC acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que van de fojas uno a nueve y la CAJA DE COMPENSACIÓN DE

ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES, los agregados de fojas ciento diecinueve a ciento treinta y ocho.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido, que la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, otorgó un crédito de consumo a Miguel Cornejo Clavijo, con fecha 7 de enero de 2010, por un valor de \$650.808, que debía pagar en 84 cuotas de \$20.811, cada una y que en marzo de 2012, realizó un prepago del crédito, cancelando su totalidad.

b) Que tampoco se discute en autos, que con posterioridad a esa fecha, la denunciada cobró al consumidor algunas cuotas más, según el SERNAC, las correspondientes a los meses de marzo y abril del año 2012 y de acuerdo a lo expuesto, tanto por la Caja de Compensación, como por el consumidor, este último en el Formulario Único de Atención de Público, serían tres las cuotas descontadas, es decir, también la del mes de mayo de dicho año.

c) Que el SERNAC alega, que el prepago es un derecho que la ley ha establecido a favor del consumidor que quiere pagar en forma anticipada y que el proveedor está obligado a liquidar totalmente la deuda.

d) Que la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes se defiende, aludiendo a que las cuotas que fueron cobradas a continuación, no habían sido incluidas en la liquidación de prepago, atendida la forma en que debe realizarse el pago de los créditos sociales.

e) Que añade, que de acuerdo a la normativa especial que la rige, lo adeudado a una caja de compensación por un trabajador afiliado, deberá ser deducido de sus remuneraciones o pensión, por la entidad empleadora afiliada o la institución que paga la pensión y que una vez que se retiene, debe ser remesado a la caja acreedora.

f) Agrega a lo anterior, que el monto de las cuotas a descontar, debe ser enviado al empleador o entidad pagadora de la pensión, con una anticipación de aproximadamente dos meses, a la fecha de vencimiento de la respectiva cuota.

g) Finalmente, indica que aquello fue informado a Miguel Cornejo en el comprobante de liquidación de prepago que le fue entregado.

h) Que el SERNAC señala, que la inclusión de la frase que establece que la liquidación no incluye las cuotas en proceso de cobro, sólo permite “extenderse”, en el caso que nos ocupa, hasta el mes de marzo, que fue cuando el Sr. Cornejo prepagó.

i) Que al respecto, la Circular N°2328, que modifica y complementa la 2052, ambas de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), sobre el régimen de prestaciones de crédito social administrados por las cajas de compensación de asignación familiar, cuya copia rola de fojas ciento veinticinco a ciento treinta y tres, dispone, que el capital vigente a la fecha del prepago, debe determinarse considerando como pagada hasta la última cuota remitida para descuento a la entidad empleadora o pagadora de la pensión.

j) Que en efecto, consta de la fotocopia del “Comprobante de pago de crédito social”, extendido por la Caja de Compensación y Asignación Familiar Los Héroes, acompañada tanto por ésta, como por el SERNAC, que en él se expresó claramente, que la “Liquidación no incluye cuotas en proceso de cobro”.

k) Que se desprende entonces, que para determinar la cifra consignada en el documento precedente, la Caja consideró como pagadas, las cuotas que habían sido enviadas para su cobro, a fin de evitar que se cobrasen en forma duplicada, lo que fue advertido por escrito al consumidor, al momento del prepago.

l) Que por otra parte, el SERNAC tampoco acreditó, que el Sr. Cornejo Clavijo haya recibido un “muy mal trato” cuando se acercó a las oficinas de la denunciada a pedir información.

m) Que como resultado del análisis anterior, el sentenciador concluye, que no se encuentra acreditado en autos, que la Caja de Compensación y Asignación

Falta
informar
costo y
oportuna

Familiar Los Héroes, haya infringido la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al liquidar el crédito otorgado a Miguel Cornejo Clavijo, para que éste procediera a su prepago, motivo por el cual se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1° de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas diez.

Anótese y Notifíquese.

Rol 15.971-H

DICTADA POR LA JUEZ SUBROGANTE, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.


