

44

CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO
Sec: CIVIL Folio: 00757147
Jdo: 26 CIU Rol 10-024167
Fecha: 30/01/2014 Hora: 12:55
Materia: 436 Dist: DON

PROCEDIMIENTO : Juicio especial para la Protección del interés colectivo y difuso de los Consumidores, contenido en los artículos 51 y ss. de la Ley 19.496

MATERIA : Demanda colectiva por vulneración del interés colectivo de los consumidores por inobservancia de la ley 19.496

DEMANDANTE : ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE -ODECU AC.

R.U.T. : 73.342.000-6

REPRESENTANTE LEGAL : Stefan Larenas Riobó

R.U.T. : 5.788.123-2

DOMICILIO : Paseo Bulnes 107, oficina 43. Santiago

PATROCINANTE 1 : Alberto Coddou Claramunt

R.U.T. : 3.982.052-8

PATROCINANTE 2 : Gonzalo Cruz Sánchez

R.U.T. : 8.665.848-8

PATROCINANTE 3 : Federico Joannon Errázuriz

R.U.T. : 7.051.178-9

PATROCINANTE 4 : Javiera Mena Salas

R.U.T. : 16.095.314-4

PATROCINANTE 5 : María Jimena Orrego Pasten

R.U.T. : 8.794.202-3

DOMICILIO : Alameda número 292, oficina N° 401, Santiago

DEMANDADO : CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES - CCAF LOS HÉROES

RUT : 70.016.330-K

REPRESENTANTE LEGAL : Jorge Luis Leyton Díaz

RUT : 8.035.213-1

DOMICILIO : Avenida Holanda 64 Providencia, Santiago

EN LO PRINCIPAL: Demanda en defensa del interés colectivo de los consumidores;
PRIMER OTROSÍ: Medios de prueba; SEGUNDO OTROSÍ: Acompaña documentos en la forma que indica; TERCER OTROSÍ: Acompaña personería;
CUARTO OTROSÍ: Oficios que indica. QUINTO OTROSÍ: Patrocinio y poder.

S.J.L. en lo Civil de Santiago

STEFAN LARENAS RIOBO, Presidente del Directorio de la ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE AC -ODECU AC.- entidad del giro de su denominación y en su representación legal, según se acreditará en el documento que se acompaña en un otrosí de esta presentación, ambos domiciliados en Paseo Bulnes número 107, oficina 43, comuna de Santiago, a S.S. respetuosamente digo:

Que en la representación que invisto, y atendidas las facultades que le confieren a mi representada los artículos 5º, 8º y ss. y 50 y ss., todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores -en adelante también, e indistintamente, la LPC-, modificada por las Leyes N° 19.955 y 20.543, **vengo en deducir demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial regulado en el título IV de esa Ley**, en contra de CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES, también, CCAF Los Héroes o Caja, entidad del giro de su denominación, representada por su Gerente General, don Jorge Luis Leyton Díaz, desconozco profesión u oficio, **ambos domiciliados en Avenida Holanda número 64, Providencia, Santiago**; con el fin de que S.S.: a) haga cesar los abusos mencionados

en el cuerpo de esta presentación y que han sido cometidos reiteradamente por la demandada en contra de los consumidores; b) declare nulas o, en subsidio, inoponibles, las cláusulas que se indicarán, contenidas en los pagarés suscritos por los clientes afectados; c) acceda a las demás solicitudes contenidas en la parte petitoria, de conformidad a los antecedentes, normas y consideraciones que a continuación paso a exponer.

1. CONSAGRACIÓN LEGISLATIVA DE LAS ACCIONES INICIADAS EN ESTA DEMANDA.-

La presente acción se encuentra consagrada de manera sistemática en las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), específicamente en sus artículos 1º, 2º, 2º bis, 3, 3º bis, 4º, 12, 16, 17, 50 y 51, que de manera genérica consagran una serie de derechos y deberes de un grupo determinado de personas -denominados consumidores-, cuya posición no puede analizarse jurídicamente al amparo de las normas de derecho civil clásico, pues el legislador entiende que la asimetría propia de esta clase de actos no permite sostener que los consumidores han actuado en igualdad de condiciones, ni que han entendido de igual manera los términos del acuerdo. De allí se desprende que el legislador entiende que las obligaciones no han nacido válidamente para todas las partes, sino cuando se han cumplido estrictamente los parámetros propios de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

En este sentido, la Corte Suprema, el año 2009, señaló:

*“Que, (...) la ley 19.496 (...) establece en el inciso 1º del artículo 1º que su objetivo es regular las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Se trata, por consiguiente, de proteger a los consumidores y usuarios ante la vulnerabilidad que éstos tienen frente a los proveedores, confiriéndoles un conjunto de derechos a fin de que puedan llevar a cabo, en mejores condiciones, su vinculación con éstos últimos. En ese sentido, la reforma introducida en el año 2004 tiende a poner fin a las asimetrías existentes entre consumidores y proveedores”.*¹

Por su parte, la dictación de la LPC obedece a un fenómeno internacional denominado “movimiento de acceso a la justicia de los intereses colectivos”, en el que se inserta la aparición de las acciones supraindividuales, colectivas o difusas, como un mecanismo procesal que empodera a las organizaciones intermedias para efectos de representar a quienes, de manera individual, no pueden defenderse de igual manera de las conductas abusivas de los proveedores; situación que se ve especialmente clara en la defensa de los derechos de los consumidores y el medio ambiente.²

En el contexto del derecho del consumo, la doctrina ha puesto énfasis en la visión de los mismos titulares de las acciones, señalando que:

¹ C. Suprema, 1 junio 2009, Ingreso N° 1297-2008, caratulada “Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con Banco de Chile S.A. (C. 8º). [en línea] http://suprema.poderjudicial.cl/SITSUPPORWEB/DownloadFile.do?TIP_Documento=3&TIP_Archivo=3&COD_Opcion=1&COD_Corte=1&CRR_IdTramite=501546&CRR_IdDocumento=290385 [consulta: 27 junio 2013]

² ROMERO S., A. 1999. Aspectos procesales de las acciones para la protección de los consumidores. [en] CORRAL T., Hernán. Derecho del consumo y protección al consumidor: estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras. Santiago, Cuadernos de Extensión, Universidad de Los Andes. p. 311.

“la defensa de los consumidores apunta a reconocer el rol que éstos tienen en la economía de mercado, amparándolos ante problemas tales como: la publicidad engañosa, la responsabilidad por producto defectuoso o la imposición de cláusulas abusivas en contratos de adhesión. Las leyes de protección al consumidor, en el fondo, constituyen un camino alternativo a la técnica de la legislación intervencionista en materia económica, la que con distinto énfasis intentaba cautelar los derechos de los consumidores. En cambio, bajo esta modalidad se entrega al propio particular la posibilidad de defender sus derechos e intereses”.³

Así, resulta claro que la Ley N° 19.496 y sus modificaciones posteriores constituyen el primer paso para incorporar a la agenda pública, una nueva realidad jurídica y social, de manera que permite abordar cada tema, con la complejidad propia de cada uno de ellos, en un entorno colectivo, dando término no sólo al problema particular que afecta a un consumidor determinado, sino también a la práctica comercial abusiva que subyace a la demanda individual.

El surgimiento de esta nueva oleada de temáticas trae como contraparte la adaptación de los mecanismos procesales tradicionales, a la solución de problemas de quienes no se encuentran individualizados e incluso, a veces, no están siquiera determinados. Así, se ha generado el escenario para el nacimiento y desarrollo de procesos colectivos o difusos, cuyo beneficio es el efecto *erga omnes* que tienen todas las resoluciones en este tipo de casos, afectando no solo a quienes concurren de manera directa ante los tribunales, sino a todos aquellos que se encuentren en una misma y determinada situación. “De lo anterior se puede extraer el principio de participación de los consumidores organizados legalmente, en defensa de los intereses anteriormente aludidos, el cual, no sólo se debe reconocer y permitir, sino

³ *Ibíd.*, p. 311.

que además, privilegiar, fomentar y ampliar, mediante una interpretación progresiva y no restrictiva".⁴

Finalmente, la consagración legislativa del derecho del consumo, plasmada claramente en la historia de la ley, hace patente el reconocimiento que el legislador hace de la libertad que tienen los proveedores para utilizar toda clase de estrategias y métodos lícitos para lograr colocar y promover sus productos y servicios en el mercado, estableciéndose como contrapartida, el derecho de los consumidores a ser educados para actuar responsablemente en el mercado, así como para ser amparados en los casos en que se cometan abusos.

2. DEL PROCEDIMIENTO DE INTERES COLECTIVO O DIFUSO.-

El artículo 50 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores configura el objetivo de las acciones que se intentan, de la siguiente manera:

"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El establecimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones tendientes a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".

La misma disposición, al definir las distintas clases de acciones de tutela del interés de los consumidores, establece que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo. A continuación se

⁴ Op. Cit., C. Suprema, 1 junio 2009, ICS N° 1297-2008, caratulada "Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con Banco de Chile S.A.

analizarán los requisitos establecidos a efectos de la acción colectiva que a través de esta presentación se intenta.

1) Objetivos del examen de admisibilidad.-

El actual artículo 52 de la LPC establece los requisitos que S.S. ha de tener en cuenta para pronunciarse sobre la admisibilidad de la acción intentada. La norma señala que:

El Tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la demanda ha sido deducida por unos de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50.

El examen de admisibilidad fue establecido en este procedimiento con el fin de controlar la concurrencia de los elementos formales que justifican ejercer la acción a través del procedimiento de interés colectivo o difuso. **Los aspectos de fondo de la acción deducida y sus fundamentos no son materia de admisibilidad; éstos se revisan y acreditan una vez declarada la admisibilidad, fallándose en definitiva.**

De la última modificación al procedimiento especial contemplado en el párrafo 2º Título IV de la Ley 19.496, introducida por la Ley 20.543, publicada el 21 de octubre del año 2011, la jurisprudencia actual ha determinado que:

*“Se colige que en la etapa de admisibilidad, el Juez debe analizar los requisitos establecidos por el legislador con una visión tendiente a simplificar significativamente la solución de problemas que afecten intereses colectivos, dando una pronta y eficaz tramitación a dicho trámite, alejándose de las cuestiones formales exigidas por el legislador, las que deberán deducirse y promoverse en la etapa procesal pertinente, en el legítimo ejercicio del derecho de defensa de las demandadas de autos”.*⁵

(Lo destacado es nuestro)

2) Requisitos de la acción de Interés Colectivo o Difuso.-

Las acciones colectivas que se ejercen en representación del interés de un conjunto determinado o determinable de consumidores, han sido definidas, por parte de la doctrina como “una acción promovida por un representante (legitimación colectiva), para proteger el derecho que pertenece a un grupo de personas (objeto del litigio), y cuya sentencia obligará al grupo como un todo”.⁶

Para efectos de consagrar dichas acciones dentro del ordenamiento jurídico chileno, el legislador estableció ciertos requisitos en el artículo 52 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, los que se analizarán, uno por uno, a continuación.

⁵ 1º Juzg. Civil de Santiago, 23 septiembre 2011. Servicio Nacional del Consumidor con Inversiones SCG S.A. –La Polar-, rol C-12105-2011.

⁶ Gidi, A. 2004. Las acciones colectivas y la tutela de los derechos difusos, colectivos e individuales en Brasil. Un modelo para países de derecho civil. México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. p. 31-33.

a. Legitimación Activa de ODECU A.C.-

ODECU A.C. cuenta con legitimación activa para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores atendido a que la propia Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) le concede tal facultad en sus artículos 8º letra e) y 51º Nº 1 letra b) y demás numerales de dicha norma.

En efecto, menciona el primero de los preceptos citados que el objetivo de las asociaciones de consumidores es, precisamente:

Letra e) (...) representar tanto el interés individual, como el interés colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas, mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan.

Por su parte, complementa el artículo 51 Nº 1 letra b) de la LPC, lo siguiente:

El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores (...).

1.- Se iniciará por demanda presentada por: (...) b) Una asociación de consumidores constituida, a lo menos, con seis meses de anterioridad a la presentación de la acción, y que cuente con la debida autorización de su asamblea para hacerlo (...)

A su vez, como se aprecia en la reducción a escritura pública del Acta de la Asamblea de ODECU que se acompaña en un otrosí de esta presentación, este órgano autorizó expresa y específicamente al directorio de ODECU para que deduzca esta demanda de interés colectivo.

El acta levantada, con fecha 15 de mayo de 2014, dispone que se llevó a efecto una Asamblea Extraordinaria de Socios, en la que se autorizó al directorio para

incoar esta acción de clase en contra la CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES.

b. La demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50 de la LPC.-

Como se explicitará más abajo, la conducta impugnada mediante la presente acción consiste en que la CCAF LOS HÉROES otorga a sus clientes de la tercera edad créditos por sumas de entre \$200.000.- y \$300.000.-, pagaderos en el plazo de 36 meses, y cuyas cuotas de pago, ascendentes a aproximadamente \$10.000 mensuales, se les descuentan a los deudores directamente desde sus fondos de pensiones. La demandada hace firmar a los mutuarios el reverso de los pagarés, dejando todo el anverso en blanco para así después llenarlos con sumas y plazos de pago distintos de los pactados e introduciendo en los mismos el otorgamiento de mandato e instrucciones para que, tanto la Caja como sus cesionarios, incorporen la fecha de emisión y vencimiento, su monto en dinero, intereses y número de cuotas, suscribir repactaciones y/o prórrogas con los nuevos datos, configurándose con ello diversas conductas abusivas, en contra de los consumidores que han provocado un perjuicio colectivo, según la definición del artículo 50 inciso 5º de la Ley de Protección al Consumidor. En efecto, las conductas que vulneran la LPC han afectado al grupo o colectivo de consumidores -que se determinará con los antecedentes que se incorporen al expediente durante el transcurso de este proceso- constituido por los cientos de consumidores que adquirieron el producto que la CCAF Los Héroes promociona como "Crédito Social" o cualquiera sea la denominación parecida que en definitiva le haya dado, cuyo mecanismo de venta, los pagarés con el anverso en blanco, el lleno posterior al arbitrio de la demandada, y otras conductas abusivas, se señalarán en lo sucesivo de este libelo.

De tal manera, debe entenderse como cumplido el requisito de la letra b) del artículo 52 de la LPC, para efectos de la admisibilidad de la demanda colectiva.

3. NATURALEZA DE LA RESPONSABILIDAD DE LA DEMANDA.-

Las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad infraccional y objetiva, es decir, por una parte, requieren de la sola infracción de una norma que imponga un deber, para que exista la infracción -; y por otra, no requieren de un reproche a la conducta del infractor bajo las formas de dolo o culpa, bastando la ocurrencia de un hecho que produzca daño para que la responsabilidad se configure y pueda ser declarada por S.S.

La naturaleza objetiva de la responsabilidad “es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa).⁷

Por su parte, es necesario recordar que la acción infraccional que regula la LPC, es **de Orden Público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal.**

⁷ Fernández F., F. 1998. Nueva Ley del Consumidor: Innovaciones y limitaciones [en] Revista Perspectivas en Política, Economía y Gestión. Santiago, Facultad de Ingeniería y Ciencias Universidad de Chile. 1(2): 119.

4. DEBER GENERAL DE CONDUCTA EXIGIDO POR LA LEY A LOS PROVEEDORES.-

El término consumidor, propio de la ciencia económica, delimita hoy a un sujeto jurídico, perfectamente determinado. En efecto, la ley chilena, establece en el Artículo 1º de la LPC que se entenderá por:

“Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

El consumidor es el destinatario del proceso económico, amparado por un contrato y por derechos tutelados por la ley, que adquiere bienes y/o servicios para sí, **NO** siendo un profesional en las materias relativas a los bienes y/o servicios que consume, y que consigue de otro, el proveedor, que **sí es un profesional**, la satisfacción de necesidades de carácter particular.

Así, en opinión amplia de la doctrina y de la propia jurisprudencia sentada por los Tribunales de la República, lo que fundamenta al Derecho del Consumidor, como rama jurídica nueva y diferenciada en el ámbito del derecho privado, es la voluntad del legislador de generar un compendio de excepciones y modalidades especiales de tratamiento de los principios y preceptos clásicos del derecho privado común para “proteger (Derecho tuitivo o tutelar) los legítimos intereses de la parte débil en la relación de consumo, que siendo un sujeto neófito que actúa aisladamente en el mercado en la procura de los bienes y servicios que necesita, se encuentra objetivamente en un pie de inferioridad respecto de quien profesionalmente (es

decir, sistemáticamente y con finalidad de lucro), se dedica a proveer dichos satisfactores a cambio del pago de un precio o tarifa".⁸

Las principales desventajas del consumidor consisten en:

- a) La asimetría de información, particularmente en los aspectos técnicos de la operación y ejecución de los contratos;
- b) Las notables diferencias de capacidad negocial para establecer los términos del acto de consumo; y, por cierto,
- c) Los altos costos de transacción adversos para el consumidor cuando debe discutir judicialmente sus derechos, pues, evidentemente, el proveedor se encuentra en mejores condiciones económicas y organizacionales para enfrentar dichas circunstancias.⁹

La condición de excepción que en estos aspectos supone el Derecho del Consumidor frente al Derecho Privado General, impone un deber general de conducta al proveedor en términos que éste, dada la posición dominante que ocupa, debe someter su actuar a una serie de limitaciones.

El Derecho del Consumidor pretende nivelar en lo jurídico las desigualdades materiales entre los sujetos de la relación de consumo, para que no se produzca una falta de proporcionalidad en las prestaciones que se deben y, por lo tanto, de equidad en la relación para lo cual genera un deber de cuidado especial por parte del proveedor, en cuanto a que debe ceñir su conducta a una serie de normas de orden público económico destinadas a proteger al consumidor.

⁸ FERNANDEZ F., F. 2003. Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. Santiago, Lexis Nexis. p. 3.

⁹ Op.Cit., FERNANDEZ F., F. Manual de Derecho Chileno de Protección del Consumidor. pp. 3-4.

5. DOCTRINA Y REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

El análisis sobre la calidad de abusivas de determinadas cláusulas en los denominados contratos de adhesión, se relaciona con la contratación masiva que desde luego debilita uno de los paradigmas de la libertad contractual; la autonomía privada.

Se considera de manera unánime que para la plena y sana vigencia del orden público económico de una sociedad, es necesario que su sistema jurídico provea normas legales de protección de diversos intereses colectivos, de las que resulta un orden público de protección en materia de consumo; entre ellos, los del consumidor.

Este orden público protectorio se da de manera muy nítida en la posición del adherente en los contratos de adhesión, propios de la economía moderna en que "la protección de los contratantes suministra un nuevo concepto de orden público, considerando que las dos partes en un acto jurídico no están en pie de igualdad para defender sus intereses. Así, el cumplimiento de las funciones económicas del contrato por adhesión, se consigue por la ausencia de negociación y por la confianza del adherente en la distribución de los derechos y obligaciones a cargo del redactor [por lo que] la doctrina comparada, y en menor medida la jurisprudencia, han percibido una cierta peligrosidad intrínseca del contrato por adhesión, al permitir [éste] la introducción subrepticia de cláusulas que perjudiquen al adherente".¹⁰ Se trata, por lo tanto, de evitar que la potencia del oferente, su calidad de especialista, y su posición dominante en el contrato termine eliminando, generalmente de manera inadvertida para el adherente, los derechos que le asisten como consumidor final, los que son parte fundamental de la completa circulación de bienes en la economía, y por ende, aspecto sustantivo del orden público económico.

¹⁰ TAPIA R., M. Y VALDIVIA O., J. 2006. Contrato de Adhesión. Ley 19.496. Editorial Jurídica. Pp.

Nuestra legislación reconoce el contrato por adhesión, legitima la contratación por este medio y faculta al empresario o proveedor del bien o servicio para redactar las cláusulas del contrato. Acepta también, legitimándola, la posición pasiva del consumidor, esto es, aceptar las cláusulas pura y simplemente. **Pero ello tiene también reglas estrictas que el proveedor debe cumplir.** En primer lugar, la Ley N° 19.476 al fijar los requisitos para la validez del contrato y sus formalidades, prohíbe ciertas estipulaciones, sancionando con nulidad absoluta la vulneración de ellas. En primer lugar establece que:

“Artículo 3º a).- El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo.”

Lo anterior significa que se requiere siempre una manifestación explícita de voluntad, tanto para el acto de consumo, como para las condiciones legales y de operación que le rodean.

El mismo artículo y el siguiente 3º bis establecen el derecho a una información veraz, seguridad, retracto y otros, siempre teniendo a la vista las insuficiencias del derecho contractual clásico para prevenir abusos y desequilibrios en la nueva realidad económica contemporánea; y teniendo el objetivo claro de mantener una razonable reciprocidad entre las prestaciones y obligaciones de las partes en los nuevos contratos. Asimismo, define criterios adecuados para el control de sus contenidos, especialmente el contrato por adhesión y su contención en un marco de orden público económico; todo ello, sin perjuicio de considerarlos (a los contratos de adhesión) un elemento constitutivo y motor principal en la construcción de intereses supra individuales, difusos o colectivos en la sociedad actual.

En el control referido, las brechas que aún pueden verse en la caracterización del abuso en los contratos de adhesión, van siendo paulatinamente borradas por el

trabajo sistemático, tanto de los tribunales como de la academia, sobre los principios generales del derecho privado, estableciendo una hermenéutica **sobre su carácter contractual y condiciones generales**, aun cuando el contenido de los contratos de adhesión no sea el resultado de una manifestación expresa de la voluntad de las partes, sino la imposición de una de ellas a la otra, la que sólo acepta, sin capacidad ni opción de reformular.

Tal como señala el artículo 1º N° 6 de la LPC, entre las definiciones que establece, contempla:

“Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.”

Adicionalmente, el artículo 16 de la LPC contempla aquellas conductas que le están prohibidas a los proveedores, también llamada por la doctrina “la lista negra”. Se detallan cuáles son aquellos actos que deben ser declarados nulos por abusivos por el Juez que conoce de la causa, y teniendo presente que siempre debe estarse al tipo de contrato y a la actuación de mala fe del proveedor.

6. LOS HECHOS Y CÓMO AFECTAN AL INTERÉS COLECTIVO DE LOS CONSUMIDORES.-

ODECU A.C., dando cumplimiento al mandato legal que le impone la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ha recibido múltiples reclamos (en su mayoría de personas de la tercera edad con pensiones muy bajas) en contra de la Caja CCAF Los Héroes; constatando que existen conductas, formas de

ventas, llenos de documentos suscritos en blanco con plazos, montos y fechas distintas a lo consentido por los consumidores, introducción de mandatos abusivos, políticas de cobros, aplicación de intereses y multas, en que se advierten gravísimas vulneraciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

De los cientos de denuncias efectuadas en contra de la **CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES**, aparece de manifiesto que los hechos se han desarrollado de la siguiente forma:

La CCAF Los Héroes por especial disposición de la ley, paga las pensiones de los jubilados y ofrece algunos beneficios, entre otros, créditos con descuento automático desde sus cuentas de pensiones, lo que sin duda, constituye un gran negocio para la Caja de Compensación, pues los riesgos de incobrabilidad son prácticamente inexistentes.

El gran negocio de la Caja de Compensación Los Héroes consiste precisamente en prestar dinero a consumidores jubilados, con pensiones bajas, pagadas por la misma Caja de Compensación demandada.

Así, la Caja de Compensación Los Héroes, solo debió establecer una estrategia de venta de estos créditos para que una gran cantidad de jubilados accedieran a él, estrategia que comienza por instalar a la "fuerza de venta", en las puertas de acceso a las cajas pagadoras de pensiones, entregando a los consumidores información falsa sobre los "créditos sociales", en cuanto a sus plazos y montos, y presionando a los pensionados para suscribir una serie de documentos, algunos en blanco, que los consumidores no tienen la posibilidad de leer y menos de entender, entre ellos, un pagaré, que en un acto posterior, la misma Caja de Compensación Los Héroes se encarga de imprimir y llenar en el anverso, con montos, plazos, tasas de interés y otras condiciones, que jamás han sido puestas en conocimiento de los consumidores y menos aún consentidas por éstos, y que termina con los consumidores agobiados, con plazos de pagos de 7 años, con tasas de interés

altísimas, que elevan el crédito a 5 veces lo informado, con reclamos y denuncias ante el Sernac y ante la misma Caja, pues no hay una mínima razonabilidad económica que pudiere fundamentar la aceptación de los créditos en esas condiciones y circunstancias; todo lo cual esta parte probará ante el Tribunal de SS. en la etapa procesal pertinente.

A modo meramente ejemplar, se exponen tres casos de pensionados que están en la situación descrita anteriormente:

- Julio Pistelli Basterrica, en abril de 2010 fue contactado por una vendedora quien le ofreció un crédito por un monto de \$300.000.- (trescientos mil pesos), que sería descontado desde su pensión durante el plazo de 36 meses, en cuotas de aproximadamente de \$10.000 (diez mil pesos) mensuales. Durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013, el Sr. Pistelli pagó el crédito, sin embargo, hasta el día de hoy, la Caja de Compensación Los Héroes, continúa descontándole desde la cuenta de la AFP Capital la suma de \$10.431 (diez mil cuatrocientos treinta y un pesos) mensuales.

- Sra. Ximena Araneda, quien solicitó en la misma Caja de Compensación Los Héroes un crédito por la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos), cuyas cuotas le fueron descontadas desde su pensión en la AFP Capital, por un plazo de 36 meses, contados desde el año 2008. Pese a haber pagado la deuda en tiempo y forma, la Caja de Compensación, hasta hoy, le continúa cargando y cobrando mensualmente una suma igual a \$10.591 (diez mil quinientos noventa y un mil pesos), señalando, frente a sus reclamos, que "Ud. firmó un pagaré por un crédito a 84 meses".

- Sra. Liliana Cabrera Martínez quien fue engañada para suscribir una serie de documentos en el mes de diciembre del año 2009, (fecha en la que ella aceptó incorporarse a la Caja de Compensación Los Héroes pues sus cajas pagadoras de pensiones le resultaban más cómodas atendida su edad) y en virtud de los cuales aparece aceptando un crédito que jamás consintió y por el que la Caja de

Compensación Los Héroes, ha generado una deuda por \$1.235.961, que debe pagar en cuotas mensuales y sucesivas de \$39.079 durante 84 meses. Cabe hacer presente que la Sra. Liliana Cabrera tiene actualmente 80 años y su escolaridad alcanzó solo a tercero básico (preparatoria anterior) por lo que no pudo leer ni mucho menos entender lo que se le hicieron firmar.

A continuación, y también a modo ejemplar expondremos algunos casos de clientes deudores afectados respecto de los que hemos omitido sus datos pero que serán presentados en la etapa procesal respectiva:

1.- *"En Octubre de 2006 solicité préstamo por 1.200.000 a Los Héroes, pacté 18 cuotas de 115.240, de las cuales 9 fueron descontadas de mi pensión de invalidez que a esa fecha era pagada por AFP Provida. En junio de 2007 comencé trámites por cambio de AFP Provida a Cía. de Seguros Cruz del Sur, en septiembre de 2007 se hizo efectivo. En esa oportunidad se me ofreció un aumento de mi pensión o la entrega de dinero. Con la cantidad que se trataba solicite se pre-pagara crédito con la CCAF, ya que este era descontado mediante esta institución (Provida), y que según cálculos, lo pendiente ascendía a \$1.037.160 y la diferencia se me aportara mensualmente en mi pensión por período de un año, lo que así se hizo. Lo que me llevó a decidir esto es que pasado el año mi pensión bajaría a \$230.000 y la cuota de la caja sería casi el 50% de mi pensión..... Desde que comencé en el año 2007 a recibir mi pensión por Cruz del Sur nunca se me realizó descuento por este crédito, por tanto di por seguro que el pago se realizó tal como se le pidió a la AFP Provida lo hiciera. 9 años después, en el pago de mi pensión de invalidez de febrero de 2014 se me realiza descuento de \$115.240, lo que se me informa corresponde al crédito social vigente con la CCAF Los Héroes. El 20 de febrero de 2014, presento reclamo en Cruz del Sur y me respondieron que el descuento lo hicieron porque les llegó un correo electrónico de los héroes, ni siquiera pidieron copia de mi RUN y documento con huella digital que los auorisara hacer (sic) descuento de mi pensión. El 25 de febrero de 2014 presenté reclamo ante la SVS quedó registrado con el N°373507. El 20 de febrero relcamo en Sernac, que lo derivado (sic) a SUSESO. Realicé consultas en Los*

Héroes sucursal Arlegui sobre "crédito", Srta. Isabel Miranda me dice que tenía un crédito vigente desde noviembre del 2013 por \$3.719.000. Ante mi sorpresa y negativa de que jamás he pedido ese crédito, pedí me enviaran los documentos que debería haber firmado al solicitarlo. El 27 de marzo se me entrega copia de pagaré N° 100008052 del 24/10/2006 el cual está totalmente adulterado en cuanto a los montos y plazos pactados. O sea 3 meses después de pedirlo? Pero el descuento lo realizaron en febrero de 2014. O sea es claro que es el pagaré del Crédito original del 2006 y lo adulteraron porque como en Chile nos obligan a firmar en blanco pueden hacerlo." (Lo destacado es nuestro).

2.- "La razón de este reclamo es que mi madre solicitó en Febrero del 2005 un crédito de \$195.000 pesos que pagaría por 7 años. Ella es pensionada del estado por tanto los descuentos se hacían automáticamente (sic) desde su mensualidad que era de \$70.000 pesos.

El tema es que actualmente estamos en febrero de 2014 y aún en sus colillas de pago sigue existiendo un descuento de la caja de compensación, más de \$8.000 mensuales y eso es un impacto grande en mi familia que somos de clase baja." Lo destacado es nuestro.

3.- "Asesoró "pro-bono" a un anciano que en 2009 pidió un préstamo de \$365.000. Él no recuerda en qué momento lo pidió, y menos que -supuestamente- solicitó dicho crédito a 84 meses. Ya ha pagado \$540.000, y quedan no pocos meses por delante en los cuales pagar. Lo más penoso de todo esto, es que este anciano señor, no tiene propiedades, recibe una pensión de sobrevivencia de \$60.000 mensuales (de los cuales se descuentan \$11.544), y con 75 años y un pésimo estado de salud, está siendo axfisiado por estos conglomerados económicos." Lo destacado es nuestro.

4.- "... en el caso de mi abuela, obligada a firmar por engaños, ya que le dijeron que si ella no se cambiaba, no podría seguir pagándose en ese lugar, que es donde se pagan todos los adultos mayores de diversas cajas de compensación. Ella pertenecía a la Caja de Compensación los Andes en la cual tenía una deuda de \$1.000.000.- de varios

créditos pedidos, que ya le quedaban cuotas bajas, cuando la hicieron firmar los de la Caja los Héroes, fácilmente comprándole la deuda de la Caja los Andes le aumentaron el número de cuotas a 84 cuotas de 40 mil pesos teniendo que pagar un total de \$3.181.547.- el triple de lo que tenía que pagar en un comienzo....es legal a un abuelito de 74 años darle 84 meses de cuota?" Lo destacado es nuestro.

5.- "...yo pago una cuentas de los héroes eran por tres años pero después más años y sería la cuota menor y nada que e (sic) ganado yo con el préstamo nada solo pagar y pagar debieran mirar estos casos porque la cuota es más de veinte mil pesos y debiera ser menos ya que se iso (sic) es muy ingusto (sic) verdad..." Lo destacado es nuestro.

6.- "Mi madre tiene una pensión de \$85.000 aprox. Tomó un crédito en el 2009, ella necesitaba \$280.000.... Bruto \$345.000 cuotas 84 de \$11.227. Mi madre ha cancelado 47 cuotas equivalentes a \$527.669, le quedan aún 37 cuotas pendientes que equivalen a \$415.339. Total final del crédito \$943.063 menos el crédito capital de \$345.792 da un monto de \$597.276 de intereses."

7.- "Vengo en exponer mi caso mi papá es un hombre de la tercera edad tiene 79 años fueron a verlo para ofrecerle un Préstamo tanto insistieron hasta que lo convencieron luego de un tiempo fueron de nuevo y le contaron el cuento del tío en cuanto a podía (sic) pedir otro Préstamo repactar sin intereses y sería por poco tiempo y todo eso lo convencieron (sic) al parecer ahora ya han pasado tres años y aún no termina de pagar el Préstamo, cuando fui a preguntar porque (sic) no aparece la cuota que esta (sic) cancelando en la papeleta me dijeron que así era el sistema que ellos tenían (sic) simplemente no aparece y si quiero alguna información debe ir mi papá a pedirla. Mi papá no puede pues le cuesta caminar y en resumen no sabe cuántas cuotas lleva después de la supuesta repactación que le hicieron firmar. "

8.- "Mi padre pidió un préstamo yo no tenía idea sobre este préstam (sic), a tres años, los pagó y luego empezaron a enviar notas de beneficios de préstamos nuevamente y mi padre lo pidió por ser ignorante, no tenía necesidad del préstamo para que (sic), según el lo pidió a tres años y el están(sic) cobrando siete años, pidió \$700.000 y ahora le van a cobrar aleredor de

\$2.100.000, fui a reclamar, no me dieron ningún beneficio me dijeron que tenía que pagar los siete años”.

9.- “..., mis padres son ya mayores, dia (sic) a día la caja de compensación Los Héroes visita las poblaciones ofreciendo préstamos, les da todo tipo de facilidad hasta llegar a las oficinas de la caja de compensación poniendo movilización. Mis padres son dos de las víctimas de este robo a cada uno les dieron \$195.000 pero de esto ya han pasado 4 años y ellos pagan \$9.000 cada uno por mes lo que significa que ya han pagado 48 cuotas y según los registros de la caja de compensación le quedan aún 36 cuotas que pagar, o sea tres años más. Por otro lado el préstamo fue de \$195.000 y aparece que ellos solicitaron \$258.000 se podría ver que ellos tienen que pagar como un interés por eso confiados han estado pagando pero la cantidad a pagar sería (sic) de casi un millón de pesos. Mi intención de comunicar este hecho es que se ponga en advertencia que se haga público para que ningún Adulto Mayor sea víctima de estos abusos de grandes empresas que se lucran de pobres e inocentes personas”

10.- “Soy Sergio Sepúlveda y tengo una deuda, l cual (sic) estoy cancelando todos los meses y nada menos que es de 78 cuotas de \$14.000 pesos, ellos me pusieron la cantidad de meses yo ni siquiera supe en qué momento, me pusieron esa cantidad de cuotas encuentro un abuzo (sic). Lo destacado es nuestro.

11.- “Mi padre está siendo embaucado, pidió un préstamo de dinero el cual le descontaron de su jubilación, hasta aquí todo bien, cuando terminó de pagarse pidió un préstamo, aca (sic) le empezaron a descontar una deuda refundida... pero como (sic)? Si ellos le descontaron sagradamente de su jubilación imposible (sic) atrasarse.. (sic) y le hicieron inscribirse en un seguro.. el tiene 82 años ... y le dijeron firme para aprobarle el préstamo ... mas(sic) encima lo mandan a una clínica(sic) dental con un sobre... en la clínica santo niño dios (algo asi)(sic) ubicada a 3 cuadras de la caja... le pidieron 10000 pesos... no lo revisaron... y lo enviaron con el sobre firmado de vuelta a la caja los Heroes; allí le reciben el sobre y le entregaron el prestamo... y ahora aparece en su cartola un descuento por 150.000 pesos por un arreglo dental... el dentista de papa le hizo un certificado donde se informa que no existe

ninguna modificación de la prótesis, ni tratamiento alguno...Entonces se están aprovechando de él”.

12 .- *“Yo, hace más de 3 años pedí un pequeño préstamo en la Caja de Compensación Los Héroes, gracias a mi pensión que el gobierno me da, el monto fue un poco más de \$200.000 mil pesos, y hasta hoy, me siguen descontando \$9.800 pesos de mi pensión. Solicito que me arreglen mi problema porque yo haberigüe (sic) en los héroes y me dijeron que la persona que me hizo los trámites ese día me perjudicó y aún sigo con este problema”*

Como S.S. podrá apreciar, **los afectados con estas conductas abusivas señalan que adquirieron préstamos de la Caja de Compensación Los Héroes, que debían ser pagados en 36 meses, o plazos parecidos, con cargos automáticos a sus pensiones, lo que no significaría más que un descuento mínimo en las mismas; pero en la realidad no ha sido así, aumentándoseles el plazo y la cantidad adeudada, en claro perjuicio de los consumidores.**

Por supuesto que el ofrecimiento del mal denominado “Crédito Social” les pareció muy atractivo a muchos clientes, los que lo aceptaron. La mayoría de éstos, sin más explicaciones ni formalidades, firmaron a petición de la Caja de Compensación Los Héroes un **pagaré con el anverso en blanco**, y ésta materializó el crédito (entregó el dinero), también sin más explicaciones ni formalidades. **No existió documentación alguna de respaldo, propiamente tal.**

Y es del caso que, contrario a lo convenido, y después de vencido el plazo originalmente pactado de 36 meses, la Caja de Compensación Los Héroes ha continuado cobrando cuotas idénticas a las pactadas, señalando a los clientes que el crédito nunca fue por ese número de 36 meses, sino que por plazos muy superiores, que alcanzan a los 84 meses, es decir 7 años.

¡7 años, S.S. para pagar un crédito muy menor!, lo que se ha traducido en ganancias enormes para la demandada y en empobrecimiento para los consumidores afectados, quienes reclaman que los créditos sociales que les han otorgados son, en los hechos, "para siempre", "hasta que la muerte los separe".

En efecto, según señalan los consumidores afectados, los "vendedores" de la Caja de Compensación Los Héroes, a la hora de ofrecer el denominado "crédito social", nunca les explicaron que el crédito se extendería por un plazo tan prolongado, que significaría tener que pagar casi 5 veces lo pedido, que firmaron y pusieron su dígito pulgar derecho en un documento con el anverso en blanco y que por lo tanto jamás consintieron en el crédito de la forma en que la Caja de Compensación demandada se los cobra.

Que en estas circunstancias, los dineros que cobra la Caja de Compensación Los Héroes son cantidades completamente desconocidas y jamás convenidas. Es más, son cantidades que no se justifican ni se pueden legítimamente explicar, ya que exceden con mucho el máximo que pueden cobrar las Cajas de Compensación a sus clientes en operaciones de mutuo de dinero, y excede con creces cualquier operación comercial celebrada con buena fe y con sujeción a la legalidad vigente.

En un otrosí se solicita a SS. que oficie al Ministerio Público, con el objeto que este organismo investigue -e informe a quien corresponda- si en los hechos mencionados se ha cometido el delito de usura, u otra figura delictiva

Lo que los clientes entendieron, sin excepciones, porque así fue ofrecido por los respectivos ejecutivos de venta de la Caja de Compensación demandada, como se ha dicho, fue que **el crédito sería pagado en 36 meses, con cuotas que serían descontadas desde sus pensiones y que serían casi insignificantes.**

Y agregan que, de acuerdo a sus condiciones económicas (y como es lógico), jamás se habrían obligado a pagar las sumas de dinero que hoy y por tanto tiempo

les cobra la demandada, porque no estaba dentro de sus posibilidades y porque, de haber sabido cómo operaría el producto, jamás lo habrían aceptado.

En relación a esto, es necesario destacar y hacer presente lo siguiente:

En cuanto a LOS PAGARÉS:

- Como SS. podrá apreciar de los documentos que se acompañan en un otrosí de esta presentación, en los Pagarés suscritos por los señores Pistelli, Araneda y Cabrera, la parte de la firma y la fecha de autorización de la misma aparecen impresas, convenientemente para la Caja de Compensación, en una página distinta a la que aparecen la individualización del crédito, del deudor, el monto, el número de cuotas, la tasa de interés y las fechas de vencimientos, lo que no hace más que demostrar que los afectados suscribieron los reversos de los pagarés, con los anversos completamente en blanco, pues son formularios tipos, redactados e impresos por la propia Caja de Compensación demandada, que en ninguna parte contienen el producto que los clientes dicen que les vendieron, un crédito de consumo con bajo interés y a 36 meses. Tan evidente es esto, que de la sola revisión visual de estos pagarés se aprecia que la impresión de la primera página (anverso), está para un lado de lectura diferente que la segunda página (reverso).
- Se trata solo de un instrumento mercantil (cuestión dudosa, ya que no cumple con todos los requisitos para ello de acuerdo a la Ley de Letras de Cambio y Pagarés, en lo que no profundizaremos por exceder las pretensiones de esta demanda), que la Caja de Compensación Los Héroes exigió en "garantía" de una operación financiera.
- En los pagarés la Caja de Compensación Los Héroes ha llenado el anverso del pagaré con sumas jamás informadas a los consumidores, y muy superior al total adeudado, y la demandada –además- se otorga facultades exorbitantes, a través de cláusula abusivas.

Así las cosas, los consumidores afectados por los absurdamente denominados “Créditos Sociales”, al momento de aceptar dicho producto, no fueron debidamente informados acerca de las condiciones que hoy pretende imponerles la Caja de Compensación Y lo que es peor, ni en el pagaré (en blanco por el anverso) ni en ningún otro documento se mencionan y explican las condiciones que realmente pretende imponer la demandada, quedando los consumidores en una total oscuridad (por ejemplo, a cómo y por qué llega la Caja de Compensación a pretender cobrar una deuda aproximadamente 5 veces superior a lo efectivamente acordado).

Detrás de estos “créditos sociales” subyace la intención de la Caja de Compensación de obtener ganancias ilícitas, completamente indebidas, abusando de sus consumidores, perjudicándolos gravemente.

EL DERECHO

- Vulneración de la normativa sectorial.

Conforme lo señalan las disposiciones contenidas en las leyes números 16.395 y 18.833, la Superintendencia de Seguridad Social impartió instrucciones a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, para la administración del Régimen de Crédito Social, estableciendo que el crédito social es ante todo “un beneficio de bienestar social” consistente en préstamos de dinero, cuya finalidad está orientada a contribuir a satisfacer las necesidades del trabajador y del pensionado afiliado y de sus causantes de asignación familiar, relativas a: vivienda, bienes de consumo durables, trabajo, educación, salud, recreación, contingencias familiares y otras necesidades de análogas naturaleza.

Con los antecedentes que han sido expuestos en esta demandada, las conductas de la Caja de Compensación Los Héroes en perjuicio de los mutuarios, no hacen sino desnaturalizar la existencia misma de los créditos sociales, con la

agravante, para la Caja de Compensación, que administran los pagos de las pensiones de los pensionados, lo que les permite descontar las cuotas de los préstamos de las mismas, en su origen, por lo que sin riesgo alguno, es decir, sobre seguro, perjudicando con ello las pensiones de cientos de afiliados.

De lo expuesto en la parte de los hechos se concluye que la Caja de Compensación Los Héroes pretende obtener grandes sumas de dinero abusando de sus clientes, tal como se ha expuesto en esta presentación, por vías abusivas, como son:

A.- Ha omitido celebrar un contrato de adhesión formal y expreso que le hubiere permitido a los consumidores afectados tener acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo;

B.- Ha invocado como contrato un documento denominado pagaré, que al momento de su firma por los clientes tenía su anverso en blanco, y que la Caja de Compensación demandada ha llenado a su solo arbitrio, imponiendo las condiciones del producto, desconocidas por los consumidores afectados. Este documento es abusivo y no reúne los requisitos mínimos exigidos por la ley para la validez de un contrato de adhesión. Como consecuencia de lo expuesto:

1.- EL PRODUCTO MAL DENOMINADO "CRÉDITO SOCIAL" DEBE DECLARARSE NULO, POR NO HABERSE FORMADO EL CONSENTIMIENTO., conforme lo dispuesto en los artículos 3° a) y b), y 12 y 17, todos de la Ley de Protección al Consumidor.

En Informe en Derecho acompañado en los autos número de rol 16.923-2013 caratulados "Organización de Consumidores y Usuarios de Chile con AFP Habitat, el profesor de Derecho del Consumidor de la facultad de derecho de la Universidad Diego Portales y ex Subdirector del Sernac, Lucas del Villar, hace un análisis sobre

las Normas Aplicables para la formación del consentimiento en actos regidos por la LPC y su modificación, y señala:

“Conforme lo indica el artículo 17 de la LPC, corresponde a una solemnidad de los contratos de adhesión regidos por dicha ley, la escriturización de los mismos, máxime si se trata de uno de los elementos esenciales del contrato y determinante para el consumidor, como sería el precio, la tarifa o comisión de los servicios. Elementos que además conforme a la propia ley, constituyen información que de forma obligatoria (Información Básica Comercial) debe entregar el proveedor.

Por otra parte, al incorporarse el artículo 12A en el año 2004 a la LPC, que regula la contratación a distancia, también se incorporó el inciso final del artículo 3º letra a) de la misma, en el siguiente sentido: “El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;”, lo que fue igualmente recogido por el máximo tribunal en sentencia dictada en el juicio colectivo “Sernac contra Cencosud”

En este contexto, las normas descritas constituyen materias tratadas en el estatuto que consagra los derechos de los consumidores (normas de orden público e interés social) por lo que no está permitida la renuncia anticipada de dichos derechos.

En esta misma línea y para que se forme el consentimiento en los contratos de adhesión, la voluntad debe manifestarse formalmente conforme prescribe el artículo 17 de la LPC, ello como garantía de seriedad y comprensión del negocio jurídico en cuestión, esto es, debe exigirse la literalidad, la que sólo puede verificarse al manifestarse el acto o declaración de voluntad por escrito.”

“... el fallo, en el considerando séptimo se expresa: “Que por último, en relación con lo que se viene diciendo, no puede soslayarse lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley, que en lo pertinente expresa: “Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por la presente ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo las palabras de otro idioma que el uso haya

dato incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dicho requisito no producirán efecto alguno respecto del consumidor.” Lo dicho supone que bajo la misma forma deben darse sus modificaciones, exigencia que resulta aplicable a la propuesta que se haga por parte del proveedor, sino también la aceptación del cliente, lo que no se cumple en la cláusula 16ª impugnada. Por lo que se confirma el criterio que ha tenido el juez de primera instancia, en el sentido de considerarla abusiva y, por lo mismo nula.” (Lo destacado es nuestro)

De los hechos relatados más arriba y de las normas recién transcritas (en lo pertinente), resulta evidente que los “Créditos Sociales” otorgados nunca les fueron ofrecidos a los consumidores de la forma en que lo exige la norma, es decir, a través de un documento escrito, que hubiere permitido obtener de los consumidores un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo, por lo que debe entenderse que el consentimiento entre las partes nunca se formó, razón más que suficiente para que se declare su nulidad.

Es inverosímil sostener que, POR UNA PARTE, muchas centenas de consumidores de Créditos sociales de la Caja de Compensación demandada entendieran que el producto consistía en un crédito otorgado por 36 meses, con tasas y cuotas bajas, y que POR LA OTRA PARTE, la Caja, sostenga y pretenda imponer montos de créditos que ascienden a aproximadamente 5 veces el total de lo otorgado efectivamente, y a un plazo de 84 meses.

De esta manera, de conformidad a lo dispuesto en las normas citadas de la LPC, y en los artículo 17 B, 17 C y 17 E del mismo cuerpo legal, dado que el consumidor no tuvo previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales del acto de consumo, NUNCA SE PERFECCIONÓ EL CONSENTIMIENTO entre las partes y, por lo mismo, el acto de consumo

denominado "Crédito Social" de la Caja de Compensación Los Héroes adolece de un grave vicio, que trae como consecuencia la máxima sanción que contiene el sistema jurídico chileno, cual es, la nulidad del acto jurídico mencionado.

Es del caso tener presente que la sanción máxima de nulidad no sólo procede en virtud de la aplicación de lo dispuesto en los artículos mencionados de la Ley de Protección al Consumidor, sino que también por lo dispuesto en nuestra legislación común, artículos 1681 y siguientes del Código Civil, en relación con el artículo 1445 del mismo. Es decir, el "Crédito Social" de la Caja de Compensación Los Héroes debe ser declarado nulo tanto por aplicación de las normas "protectivas" de la LPC, como por aplicación de las normas de derecho común establecidas en el Código Civil.

Efectivamente, el artículo 1681 del Código Civil dispone que: "*Es nulo todo acto o contrato a que falta alguno de los requisitos que la ley prescribe para el valor del mismo acto*". Lo que se relaciona con el artículo 1445 del mismo Código Civil que señala: "*Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad es necesario:*" (.....) 2º. *Que consienta en dicho acto o declaración de voluntad*".

Volviendo a la LPC, el citado artículo 3 a) expresamente dispone que es un derecho del consumidor "*a) La Libre elección del bien o servicio (...)*"; lo que evidentemente no ha ocurrido en el caso que nos ocupa. A mayor abundamiento, este mismo precepto legal agrega: "*El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo*".

Por su parte, la letra b) del mismo artículo de la LPC, complementa enfatizando que el deudor tiene "*el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos (...)*"

2.- EN SUBSIDIO DE LA DECLARACIÓN DE NULIDAD, por falta de consentimiento, procede que se declare la INOPONIBILIDAD del producto

“Créditos Sociales”, respecto a los consumidores afectados, dado que el acto no constó por escrito, de un modo claramente legible, carga que –en el caso de contratos de adhesión- le corresponde cumplir al proveedor de bienes o servicios y si no lo hace, la sanción aplicable es que el acto no produce efectos respecto del consumidor. Así lo señala explícitamente, como se ha visto, en la última parte del primer inciso del artículo 17 de la LPC.

Como hemos señalado más arriba, carece de seriedad la pretensión de la demandada de que los pagarés en blanco suscritos por los deudores constituyan el contrato de adhesión, ya que no contienen los elementos esenciales y de la naturaleza del producto “Créditos Sociales”.

3.- NULIDAD DE CLÁUSULAS POR ABUSIVIDAD

En subsidio de lo anterior, para el caso que SS. no declare la NULIDAD por falta de consentimiento del contrato de adhesión que dio vida al producto “Seguros Sociales”, y que tampoco declare la INOPONIBILIDAD de dicho producto respecto a los consumidores afectados por no haber constado por escrito, es procedente y necesario que se declaren abusivas y por tanto se anulen y eliminen, las cláusulas contenidas en los documentos denominados “pagaré”, en el cual -al equivocado entender de la demandada- constarían las condiciones y plazos del contrato de adhesión.

Es evidente que las cláusulas escritas por la Caja de Compensación Los Héroes en los pagarés aludidos, vulneran las disposiciones contenidas en el artículo 16 letras a), f) y g), provocando así un desequilibrio significativo en los derechos y obligaciones precisamente para la parte más débil del contrato, el consumidor, quien ha debido soportar los perjuicios que este producto le ha traído.

En efecto, el artículo 16 de la LPC enumera una serie de casos que el legislador ha calificado como abusivos y que, en consecuencia, NO PRODUCEN EFECTOS

EN LA RELACIÓN CONTRACTUAL PROVEEDOR-CONSUMIDOR, fundándose en una técnica del orden público económico que limita la autonomía de la voluntad en razón de un bien general superior de la sociedad.

Estas limitaciones impuestas por el orden público económico, se han establecido precisamente para garantizar principios básicos y elementales que deben estar presentes en la contratación masiva entre proveedores y consumidores, que se refieren a:

1.- la función económica de los contratos: equivalencia de las prestaciones, beneficios mutuos, conmutatividad, y

2.- que el contrato de adhesión, como cualquier contrato, debiera representar un acuerdo de voluntades como garantía de reciprocidad y equivalencia de las prestaciones entre las partes.

I.- Estos pagarés han sido preparados, redactados e impresos por la propia Caja de Compensación Los Héroes y contiene cláusulas que son abusivas, por cuanto contrarían lo dispuesto en el artículo 16 de la LPC, y por consiguiente deben ser declaradas nulas.

En efecto, el pagaré, cuyo reverso se les hizo firmar a los clientes, en su anverso dispone que:

... "el suscriptor otorga mandato e instruye Los Héroes CCAF y a sus cesionarias, para que procedan a incorporar la fecha de emisión y de vencimiento, su monto en dinero, intereses y número de cuotas al presente pagaré conforme a la solicitud de crédito aprobado. Asimismo, otorga mandato, faculta e instruye a dicha acreedora y a sus cesionarias para suscribir prórrogas y repactaciones e incorporar, de conformidad a la solicitud de repactaciones y/o prórrogas posteriores, la nueva fecha de vencimiento, el monto en dinero, intereses y número de cuotas correspondiente a dicha repactación y/o

prórrogas.

En atención a que los mandatos e instrucciones estipulados en este instrumento interesan tanto al deudor como al acreedor, el deudor declara expresamente el carácter de irrevocable de los mismos, en los términos del artículo 241 del Código de Comercio.

Con ello, lo que hace la Caja de Compensación Los Héroes es introducir cláusulas en que el cliente aparece otorgando un mandato irrevocable a la misma Caja para que ésta llene la fecha de emisión y vencimiento, su monto en dinero, intereses y número de cuotas, incluso para suscribir repactaciones y prórrogas, intentando por este medio obviar la imprescindible aceptación del consumidor, vulnerando con ello la ya mencionada disposición del artículo 3º letra a) de la LPC, que no acepta el silencio del consumidor como aceptación, y también infringe expresamente el artículo 16 letra a) de la LPC que dispone:

"Artículo 16: No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultas de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución..."

Efectivamente, la introducción de las cláusulas del otorgamiento del mandato, ha permitido que la Caja de Compensación Los Héroes, le cobre a sus clientes el monto que quiera, imponiéndole plazos, tasas y número de meses, incluso para repactar y prorrogar los créditos sin que el consumidor supiera y de los que sólo toma conocimiento cuando la demandada comienza a cobrarles.

Así, SS. deberá declarar que las cláusulas contenidas en el pagaré y en que la demandada se permite llenar la información básica comercial a nombre del cliente sin conocimiento y menos consentimiento de los clientes debe ser declarada abusiva

y en consecuencia nula conforme lo dispone el artículo 16 letra a), en relación al artículo 16 A, ambos de la LPC y especialmente lo que dispone el artículo 17B letra g.

a.- La cláusula del mandato que la Caja de Compensación demandada impone a sus clientes debe ser declarada nula por abusiva por cuanto también vulnera el artículo 16 letra f) y 17B letra g de la LPC, que disponen respectivamente:

“Artículo 16: No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o inutilizados antes de que se suscriba el contrato”.

*“Artículo 17B.- Los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y en general, de cualquier producto financiero, elaborado por bancos e instituciones financieras o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, **cajas de compensación**, cooperativas de ahorro y crédito, y de toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos, deberán especificar como mínimo, con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, lo siguiente: g) La existencia de mandatos otorgados en virtud del contrato o a consecuencia de éste, sus finalidades y los mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de su gestión al consumidor. **Se prohíben los mandatos en blanco y los que no admiten revocación por el consumidor**”*

Lo destacado es nuestro.

En efecto, de la misma lectura del mandato contenido en los pagarés, es posible asegurar que los mismos fueron firmados con el anverso blanco, otorgándose la misma Caja la facultad de llenarlos a su sólo arbitrio y sin conocimiento ni consentimiento del consumidor, además de otorgarle el carácter de irrevocable, lo

que constituye una vulneración a lo dispuesto en el artículo 16 letra f) y 17B letra g) de la LPC, por lo que SS. deberá declararla abusiva y consecuentemente nula.

b.- La cláusula del mandato que la Caja de Compensación demandada impone a sus clientes debe –en todo caso- ser declarada nula por abusiva por cuanto también vulnera el artículo 16 letra g) de la LPC que dispone:

“Artículo 16: No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen.”

Esta disposición legal constituye la causal genérica de abusividad QUE PERMITE EL CONTROL DE LOS DESEQUILIBRIOS Y ABUSOS que se incorporan en los contratos y que no están expresamente contenidas en las demás letras del artículo 16 de la LPC.

El artículo 16 letra g) se estructura en base a 3 criterios:

- (i) El control que el principio de la Buena Fe exige en las relaciones contractuales, aplicables a todo tipo de contratos por exigencias del derecho común (artículo 1546 Código Civil)
- (ii) La noción de “desequilibrio importante en el contenido contractual” en perjuicio del consumidor, que constituye una fórmula general que el juez deberá ponderar, teniendo a la vista EVITAR resultados negativos para el consumidor.
- (iii) La noción de “finalidad del Contrato” y el derecho dispositivo o supletorio que regula los contenidos que son parte del contrato de adhesión.

Es del caso que, como se ha visto, el producto "Créditos Sociales" de la Caja de Compensación, constituye el paradigma de la contravención del principio de la Buena Fe en los actos de consumo.

La Buena Fe protege la creencia de que no serán defraudadas las legítimas expectativas del contratante más débil, el consumidor. Al ofrecerles el producto "Seguros Sociales" la Caja de Compensación demandada, les hizo creer (y es lo que éstos precisamente entendieron) que les prestarían sumas de dineros muy bajas, a una tasa preferente, con vencimiento a 36 meses. El engañoso nombre "Crédito Social", por supuesto que ayudó.

No actuó de Buena Fe la Caja de Compensación Los Héroes, desde el momento en que planificó un producto cuyas condiciones y plazos puede fijar ella misma (para ello el mandato) y creó una estrategia de venta de los "Seguros Sociales", que debían ser ofrecidos a clientes de la tercera edad, en la calle o cerca de las cajas pagadoras de pensiones, haciéndolos suscribir múltiples documentos en blanco, el anverso de los pagarés, para después llenarlos con los montos, tasas y plazos más convenientes para la Caja.

Esto contraría la Buena Fe, no sólo por crear el producto con esa perspectiva, sino que también porque el pagaré ha sido redactado en total beneficio de la Caja, para llenarlo posteriormente con cifras exorbitantes, que no corresponden a las cantidades efectivamente prestadas, y datos a su sólo arbitrio, lo que constituye un abuso por parte del redactor.

En relación con la finalidad del contrato y el derecho dispositivo que regula los contenidos del mismo, la LPC se encarga de considerar expresamente la finalidad de las partes como un factor que permite calificar una cláusula como abusiva en la medida que el contenido respectivo afecte en forma esencial el logro del objetivo económico considerado al momento de celebrar el contrato.

En este contexto es importante tener en consideración cuál era la finalidad de las partes al momento de ofrecer y aceptar el "Crédito Social". Desde el punto de vista del consumidor, ya lo hemos señalado, el objetivo económico fue obtener un crédito, con tasas preferenciales y a 36 meses, plazo más que suficiente considerando especialmente que quienes acceden a estos créditos son ancianos vulnerables, muchos de ellos con pensiones de sobrevivencia otorgadas por el Estado.

La mala fe con que ha actuado la Caja de Compensación Los Héroes ha llegado a tal extremo, que aun manejando las pensiones de los jubilados, personas de 60, 70, 80 y más años, les vende "seguros de desgravamen" por los que, por cierto, cobra a la Compañía de Seguros, comisiones.

Todo indica que la finalidad de la Caja de Compensación Los Héroes no fue vender el crédito en las condiciones que los consumidores entendieron y compraron, sino venderlos con engaños a los clientes, para después cambiar las condiciones a través del lleno abusivo de los pagarés, y cobrar las cuotas descontando el dinero de la pensión, que la propia Caja de Compensación administra.

Con la incorporación de cláusulas como las referidas más arriba, el desequilibrio de las obligaciones emanadas de dicho pseudo o eventual contrato-pagaré para cada una de las partes contratantes resulta abismante.

II.) Cláusula abusiva y por consiguiente nula por otorgar a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su sólo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, contraviniendo así expresamente lo dispuesto en el artículo 16 a) y 16 g) de la LPC:

"...la acreedora podrá ejercer o no ejercer, a su exclusiva conveniencia, su derecho a acelerar el pago de la obligación, por lo que podrá optar por el cobro de las cuotas vencidas o por el cobro del total de la deuda, en cualquier momento"

Para un correcto análisis de la cláusula en comento debemos acercarnos a qué fue lo que realmente contrataron los consumidores de Créditos Sociales de la Caja de Compensación Los Héroes. Tal como se ha desarrollado, los consumidores de manera unánime sostienen haber aceptado un crédito de montos muy bajos, con tasas preferenciales, descontados desde el fondo de pensiones y a 36 meses.

Por tanto, en el evento de entenderse que el pagaré es el contrato de "Seguros Sociales", la cláusula transcrita es nula por abusiva, por cuanto la propia Caja de Compensación Los Héroes se otorga una facultad adicional y no propia del pacto, cual es que el crédito podrá hacerse exigible "a conveniencia" de la Caja, irrogándose a través de dicha declaración una facultad que altera y desvirtúa toda posible certeza jurídica que un contrato de adhesión, sobre todo en materias financieras, debe otorgar. En esta cláusula es posible advertir que el proveedor se reserva la facultad de modificar el contrato unilateralmente y a su solo arbitrio, alterando en consecuencia los términos y condiciones conforme a los cuales se informó, ofreció y perfeccionó con los consumidores, lo que representa un desajuste a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores tanto por arrogarse a través de su contrato de adhesión (pagaré) dicha facultad, como por encargarse de poner en una situación de desequilibrio a los consumidores y generar respecto de éstos últimos, una sensación de incertidumbre que vulnera el principio de la certeza jurídica que todo proveedor de bienes y servicios debe mantener.

A mayor abundamiento, la cláusula citada representa una vulneración al principio de igualdad que debe regir entre las partes contratantes, toda vez que afecta la certidumbre del contrato celebrado por las mismas, lo que además contraviene el principio general del derecho establecido en el artículo 1545 del Código Civil que dispone la Ley del Contrato.

Cada vez que proveedores y consumidores se obligan en virtud de un contrato de adhesión deben, por aplicación del artículo 1545 del Código Civil ya citado, y lo señalado en el artículo 12 de la LPC, dar cumplimiento fiel al orden jurídico imperante, por lo que ninguna de las partes puede modificar los términos de este contrato, a menos que haya mediado un acuerdo de voluntades, ni menos pretender arrogarse dicha facultad por mera escrituración obviando la existencia de las Normas de Derecho Público que regulan la materia (LPC).

4.- A mayor abundamiento:

Como aparece en la historia fidedigna de la ley de la letra g) del artículos 16 de la LPC, y en plena armonía con lo dispuesto en el derecho común, *“las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor. Cualquier otras cláusulas o estipulaciones que impongan condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, o que le cause indefensión o que sean contrarias al orden público y la buena fe, no producirán efecto alguno en los contratos que las contengan”*

5.- Multas

La Caja de Compensación Los Héroes demandada, deberá ser multada, de acuerdo lo dispone la LPC por sus reiteradas y continuas infracciones a los derechos de los consumidores, tal como lo disponen los artículos 24 inciso 1 y 17 L de la LPC.

“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere señalada una sanción diferente”

6.- Indemnización de perjuicios y Reparación del daño causado

De conformidad a lo prescrito en la letra e) del artículo 3º e incisos 2º y 7º del artículo 50 de la LPC, los consumidores afectados tienen derecho a ser reparados e indemnizados adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos.

En la especie, los daños sufridos por los consumidores consisten en los mayores costos que han debido asumir por el dinero que se les prestó, esto es, el diferencial entre lo que deberían haber pagado de acuerdo a las condiciones que ellos entendieron pactar, y las abusivas que, en definitiva, les impuso la demandada, extendiendo unilateralmente el número de cuotas.

Y, dado que se trata de créditos de carácter social ("beneficio de bienestar social", como lo dice la norma sectorial), con bajísimo riesgo para la Caja otorgante, a los cuales –por lo mismo- se les debió haber aplicado el más bajo interés de mercado existente a la fecha del préstamo, constituye un daño indemnizable el exceso de intereses aplicados a cada una de las cuotas pagadas por cada uno de los deudores afectados, esto es, el diferencial entre el interés más bajo del mercado a la fecha de otorgamiento y el (alto) interés realmente aplicado y cobrado a cada uno de los consumidores del absurda y burlescamente denominado "Crédito Social".

POR TANTO; En mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 50, 51, 52 y ss. de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC) y artículo 254 y ss. del Código de Procedimiento Civil,

SÍRVASE S.S.: Tener por interpuesta demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores a través del procedimiento especial contemplado en el título IV de la Ley de Protección del Consumidor, en contra de CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES - también,

CCAF Los Héroes-, entidad del giro de su denominación, representada por su Gerente General, don Jorge Luis Leyton Díaz, ambos ya individualizados, admitirla a tramitación y, en definitiva, acceder a lo siguiente:

1.- Se declare la admisibilidad de la demanda, conforme lo señalado en el artículo 52 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC).

2.- Se declare la nulidad del producto ofrecido y vendido por Caja de Compensación Los Héroes denominado "Crédito Social", por cuanto no se ha formado el consentimiento a su respecto, según las consideraciones y normas expuestas en el cuerpo de esta demanda.

3.- En subsidio de lo pedido en el punto 2 precedente, se declare la inoponibilidad del producto ofrecido y vendido por Caja de Compensación Los Héroes denominado "Crédito Social", por cuanto éste no cumple con los requisitos básicos para empecer a los consumidores afectados, según lo visto en el cuerpo de esta demanda.

4.- Y, en subsidio de los dos numerales anteriores, se declaren abusivas y por consiguiente nulas las cláusulas del pagaré que la Caja de Compensación demandada hizo firmar a sus clientes al otorgarles el denominado "Crédito Social", mencionadas en el cuerpo de esta presentación, por las consideraciones y normas allí expresadas.

5.- Ordene la cesación de cobros de cuotas más allá de las 36 cuotas originalmente pactadas, en todos y cada uno de los créditos sociales otorgados por la demandada, en cuyos pagarés aparezcan las cláusulas impugnadas.

6.- Condene a la Caja de Compensación Los Héroes al pago de la multa máxima a beneficio fiscal que legalmente proceda aplicar (50 UTM), por cada caso en que se acredite infracción o cobro abusivo, o la multa que en definitiva SS. determine.

7.- Ordene la devolución a los afectados de los dineros pagados en exceso, con reajustes e intereses, y disponga la forma en que tales devoluciones deben realizarse.

- 8.- Determine los grupos y eventuales subgrupos de consumidores afectados.
- 9.- Condene a la demandada al pago de otras indemnizaciones o reparaciones que US. estime pertinentes, y determine el monto de éstas a favor de cada consumidor, grupo o subgrupo.
- 10.- Disponga que las indemnizaciones, reparaciones y devoluciones que en derecho correspondan se efectúen por la demandada sin requerir la comparecencia de los afectados, puesto que la demandada cuenta con la información necesaria para efectuar su individualización y medios necesarios para proceder a ellas, según lo dispone el inciso penúltimo del artículo 53 C.
- 11.- Disponga la realización de las publicaciones que la LPC contempla en la letra e) de su artículo 53C.
- 12.- Condene expresamente en costas a la demandada.

PRIMER OTROSÍ: Que vengo en hacer presente que esta parte se valdrá de todos los medios de prueba que la ley franquea, a efectos de acreditar los hechos denunciados en lo principal de esta presentación.

POR TANTO:

SÍRVASE S.S.: Tenerlo presente.

SEGUNDO OTROSI: Sírvase SS. tener por acompañados de conformidad a los dispuesto en el número 3 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, los siguientes documentos:

-Copia de los pagarés que Caja de Compensación Los Héroes hizo firmar a don Julio Pistelli, a doña Ximena Araneda y a doña Liliana Cabrera.

POR TANTO:

SÍRVASE S.S.: Tenerlos por acompañados bajo el apercibimiento indicado.

TERCER OTROSÍ: Sírvase SS. tener por acompañados, con citación, , los siguientes documentos que acreditan la personería de ODECU A.C. y el cumplimiento del requisito establecido en la letra b) del numeral 1 del artículo 51 de la LPC:

1. Certificado N° 1394 emitido por la Unidad de Asociaciones Gremiales del Ministerio de Economía de fecha 16 de septiembre de 2014, donde consta lo siguiente:

- a. Que la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, Asociación de Consumidores—ODECU AC—se encuentra inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores y que su personalidad jurídica está vigente; y
- b. Que el Presidente del Directorio de ODECU AC, y, por lo mismo, su representante legal, es don Stefan Larenas Riobó.

2. Copia autorizada de la escritura pública de fecha 29 de julio de 2014, otorgada ante Notario Público doña María Angélica Santibáñez Torres, suplente de la titular doña Elena Torres Seguel, a que fue reducida la parte pertinente del Acta de la Asamblea General Extraordinaria de Socios, celebrada con fecha 15 de mayo de 2014, en que se autorizó la presentación de esta demanda colectiva en contra de Caja de Compensación Los Héroes.

POR TANTO;

SÍRVASE S.S.: Tenerlos por acompañados, con citación.

CUARTO OTROSÍ: vengo en solicitar a US. que ordene confeccionar y despachar los siguientes oficios:

1. A don Claudio Ibañez González, Superintendente de Seguridad Social, domiciliado en Huérfanos 1376, Santiago, a fin de que el órgano que preside investigue e informe si los hechos contenidos en la presente demanda,

constituyen alguno cualquiera de las infracciones o irregularidades que están bajo su competencia y fiscalización;

2. Al Ministerio Público, domiciliado en General Mackenna 1369, Santiago, a fin de que investigue -e informe si estimare del caso- si los hechos contenidos en la presente demanda, constituyen el delito de usura o cualquier otro delito de acción penal pública.

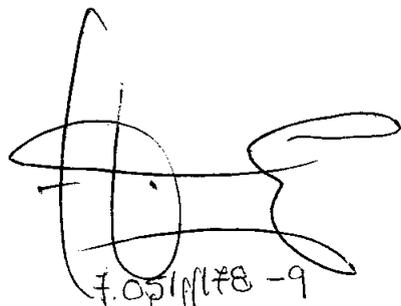
POR TANTO;

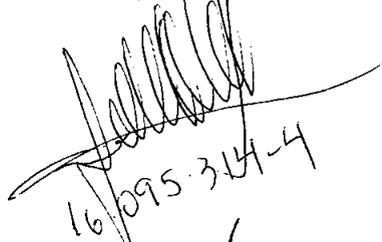
A S.S. PIDO: Acceder a lo solicitado, ordenando confeccionar y despachar los oficios solicitados.

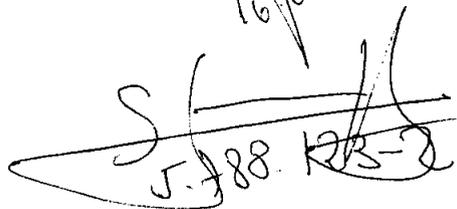
QUINTO: Sírvase S.S. tener presente que designo abogados patrocinantes y confiero poder para actuar en autos a los abogados habilitados para el ejercicio de la profesión, ALBERTO CODDOU CLARAMUNT, GONZALO CRUZ SÁNCHEZ, FEDERICO JOANNON ERRÁZURIZ, JAVIERA MENA SALAS y MARÍA JIMENA ORREGO PASTÉN, quienes podrán actuar conjunta o separadamente, todos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins número 292 oficina N° 401, comuna de Santiago.

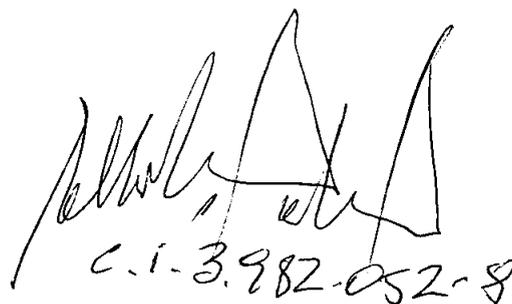
POR TANTO;

SÍRVASE S.S.: Tenerlo presente.


7.051/1178 -9


16.095.314-4


5.788.123-2


C.I.-3.982.052-8


86658/48-8
8794.202-3