

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 26° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-24167-2014  
CARATULADO : ORGANIZACION DE CONSUMIDORES  
YUSUARIOS DE CHILE / C C A F LOS HEROES

Santiago, trece de Junio de dos mil dieciséis

### VISTOS.

A fojas 1, don Stefan Larenas Riobo, Presidente del Directorio de la ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE AC -ODECU AC.- de su giro y en su representación legal, ambos domiciliados en Paseo Bulnes número 107, oficina 43, Santiago, dedujo demanda en juicio sumario especial para la defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR LOS HÉROES, también, CCAF Los Héroes o Caja, de su giro, representada por su Gerente General, don Jorge Luis Leyton Díaz, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Holanda N° 64, Providencia.

Funda su demanda en que ODECU, recibió reclamos, en su mayoría de personas de la tercera edad con pensiones muy bajas, en contra de la demandada, respecto de conductas, formas de venta, 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 vulneraciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Sostiene que la CCAF Los Héroes, por mandato legal, paga las pensiones de los jubilados y ofrece algunos beneficios, como créditos con descuento automático desde sus cuentas de jubilación, lo que constituye un buen negocio por la escasa incobrabilidad de los préstamos.

Foja: 1

Indica que la Caja estableció una estrategia para que una gran cantidad de jubilados accedieran al “Crédito Social”, instalando la fuerza de venta en las puertas de acceso a las cajas pagadoras, informando falsamente en cuanto a sus plazos y montos, presionando para suscribir documentos, algunos en blanco, que los consumidores no tenían la posibilidad de leer y entender, entre ellos, un pagaré, que en un acto posterior, la demandada se encargaba de imprimir y llenar en el anverso, con montos, plazos, tasas de interés y otras condiciones que no fueron puestas en conocimiento ni consentidas por los consumidores, elevando el monto del crédito hasta cinco veces, debido a que en vez que pactarlos a 36 meses, como se ofrecía, esas condiciones eran cambiadas aumentando los plazos en hasta 84 meses para créditos de muy bajo valor.

Manifiesta que además la demandada introdujo cláusulas en que el cliente aparece otorgándole un mandato irrevocable 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, obviando la aceptación del consumidor.

Añade que, de la revisión de algunos de aquellos pagarés, la parte de la firma y la fecha de autorización de la misma aparecen impresas en una página distinta a la de individualización del crédito, del deudor, el monto, el número de cuotas, la tasa de interés y las fechas de vencimiento, insistiendo que los afectados sólo suscribieron los reversos, lo que además se evidencia por la impresión de la primera página, está para un lado de lectura diferente que la segunda.

Afirma que el Régimen de Crédito Social, es un beneficio de bienestar social consistente en préstamos orientados 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 análoga naturaleza, por lo que la conducta de la demandada desnaturaliza dichos empréstitos, con la agravante consistente en que al administrar el pago de las pensiones, descuentan directamente las cuotas de los mutuos otorgados.

Foja: 1

Alega que las vías abusivas de que hizo uso la demandada, consisten en la omisión de 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; e, invocar como contrato un documento denominado pagaré, que al momento de su firma por los clientes tenía su anverso en blanco que llenó a su arbitrio, imponiendo las condiciones del producto, desconocidas por los consumidores afectados, por lo que de acuerdo a los artículos 17 B, 17 C y 17 E del mismo cuerpo legal, en relación con los artículos 1681 y siguientes del Código Civil, nunca se perfeccionó el consentimiento entre las partes, lo que conlleva la nulidad del acto de consumo “Crédito Social”.

En subsidio de la nulidad, pidió la declaración de inoponibilidad del producto “Crédito Social”, respecto de los consumidores afectados, dado que el acto no constó por escrito y de un modo claramente legible, carga que -en el caso de contratos de adhesión- le corresponde cumplir al proveedor, y si no lo hace, la sanción aplicable es que el acto no produce efectos respecto del consumidor.

Siempre en subsidio, pidió se declaren abusivas y por tanto se anulen y eliminen, las cláusulas contenidas en los documentos denominados “pagaré”, en razón de los vicios señalados y que no se reiteran, en razón del desequilibrio en los derechos y obligaciones para la parte más débil del contrato.

Plantea que la actuación de la demandada vulnera el principio de buena fe, al no vender el crédito en las condiciones que los consumidores entendieron y compraron, sino con engaño, para después cambiarlas a través del lleno abusivo de pagarés, y cobrar las cuotas descontándolas de la pensión, que la propia Caja administra.

Estima que la demandada debe ser multada, como disponen los artículos 24 inciso 1º y 17 L de la Ley de Protección al Consumidor, con hasta 50 unidades tributarias mensuales.

Finalmente, pide la reparación de los daños causados, que consisten en los mayores costos en que los consumidores incurrieron por el dinero prestado, esto es, el diferencial entre lo que deberían haber pagado de

**Foja: 1**

acuerdo a las condiciones que entendieron pactar, y las abusivas que, en definitiva, les impuso la demandada, extendiendo unilateralmente el número de cuotas, esto es, el diferencial entre el interés más bajo del mercado a la fecha de otorgamiento y aquel realmente aplicado y cobrado a cada uno de los consumidores.

En la conclusión, previas citas legales, pidió declarar: la nulidad del producto denominado “Crédito Social” ofrecido y vendido por la demandada; en subsidio, la inoponibilidad de aquel; en subsidio de los dos anteriores, se declaren abusivas y nulas las cláusulas del pagaré, que la demandada hizo firmar a sus clientes al otorgarles el préstamo; se ordene la cesación de cobros de cuotas más allá de las 36 pactadas, en todos y cada uno de los créditos sociales cuyos pagarés contengan las cláusulas impugnadas; se multe a la Caja al pago máximo a beneficio fiscal que proceda aplicar, de 50 unidades tributarias mensuales, por cada caso en que se acredite infracción o cobro abusivo, o aquella que el sentenciador determine; se 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; se determine los grupos y eventuales subgrupos de consumidores afectados; se condene a la demandada a pagar otras indemnizaciones que el Tribunal estime pertinentes, y resuelva el monto de éstas a favor de cada consumidor, grupo o subgrupo; se disponga que las indemnizaciones se efectúen por la demandada sin requerir la comparecencia de los afectados, puesto que ella cuenta con la información para efectuar su individualización y con los medios necesarios para hacerlo, según lo dispone el inciso penúltimo del artículo 53 C de la Ley de Protección al Consumidor; se ordene efectuar las publicaciones contempladas en la misma normativa; y, se condene en costas a la demandada.

A fojas 56 se declaró admisible la demanda de conformidad con lo que establece el artículo 52 de la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores; y se notificó a la demandada a fojas 60.

A fojas 194 la demandada contestó, planteando que de acuerdo a la normativa de la Ley 18.833 que regula a las Cajas de Compensación, debe mantener un Fondo Social destinado, entre otros fines, a otorgar mutuos de

Foja: 1

dinero denominados “Crédito Social”, definido y reglado en aquella y en otras normas que detalla, e incluso en instrucciones de la Superintendencia de Seguridad Social contenidas en la Circular 2052 de 10 de abril de 2003 y sus modificaciones, es decir, se trata de una actividad regulada por el ente público, quien fiscaliza el régimen crediticio en análisis, sin perjuicio de las inspecciones que también realizan el Servicio Nacional del Consumidor en materias de su competencia (Sernac Financiero) y la propia Gerencia de Riesgo y Contraloría Interna de la Caja.

Señala, en cuanto a sus políticas de otorgamiento de mutuos, que estas se encuentran claramente definidas y son a menudo actualizadas por la gerencia y el directorio, destacando que se trata de un crédito de consumo, en cuotas sucesivas e iguales, con descuento por planilla, plazos máximos de 60 meses, (aun cuando antes de 2012 lo eran de 84 meses), y montos máximos para pensionados. Además, para determinar la cuota mensual se consideran varios factores, como la capacidad de endeudamiento, establecida conforme las normas de la circular 2824 de la SUSESO a través de dos parámetros: carga financiera y endeudamiento máximo, los que se califican a partir de la solicitud formulada por el afiliado, a la que siguen varios pasos que conllevan al pago del crédito, previa firma de pagarés y seguros, en que se deja por escrito y bajo rúbrica del afiliado la agencia donde se realizó la operación, número de la misma, clase, nombre del beneficiario, cédula de identidad, monto, tasa, número de cuotas, su valor, impuestos, gastos y seguros.

Alega que la demanda es indeterminada en cuanto definir o determinar a la clase de consumidores afectados (requisito esencial del procedimiento de marras), porque se limita a nombrar casos ejemplares, pretendiendo la actora subsanar dicha falencia en forma extemporánea al sostener que se trata de afiliados pensionados con crédito social de plazos superiores a 36 meses otorgados entre el 6 de noviembre de 2009 y el 6 de noviembre de 2014, en circunstancias que no existe ilicitud respecto de un crédito superior a ese término, ya que es la misma regulación que permite otorgar hasta 60 y que antes del año 2012, facultaba conceder hasta 84 parcialidades.

Controvierte los hechos fundantes del libelo pretensor, además de las razones expuestas en cuanto a la indeterminación del colectivo, calificando

Foja: 1

de falsas las imputaciones relativas al dolo, fuerza y mala fe de Caja Los Héroes, sosteniendo que en cada préstamo cursado, se cumplió la reglamentación y se dio a conocer, en detalle, las condiciones crediticias, especialmente el número de cuotas e interés, para lo que cita algunas de las situaciones que la demandante utilizó como ejemplo, describiendo en detalle cómo se efectuaron las operaciones para esos afiliados.

Reclama la incompatibilidad de peticiones que supone la declaración de nulidad que pide la demandante y las pretensiones indemnizatorias.

Además, indicó que la acción se encuentra prescrita para demandar ilícitos respecto de créditos sociales y pagarés que se hayan otorgado o suscrito con anterioridad al 29 de abril de 2014, ya que son las fechas de otorgamiento del crédito y de suscripción del pagaré las que sirven para contabilizar el plazo de prescripción de seis meses que establece el artículo 26 de la ley del ramo, el que debe computarse desde la infracción respectiva. Luego, y en atención a que lo reclamado es la falta de consentimiento en las operaciones en análisis, la nulidad se produciría al momento de formarse, y toda alegación respecto de créditos otorgados o pagarés suscritos antes de seis meses desde la interposición de la demanda, se encuentra irremediabilmente prescrita.

En subsidio, y de estimarse que la falta de consentimiento no se encuadra dentro de la responsabilidad contravencional, reclama que la prescripción del crédito social, y al tratarse de una operación de crédito de dinero, es de cuatro años conforme establece el artículo 822 del Código de Comercio, de modo que toda acción relativa a préstamos otorgados antes del 29 de octubre de 2010 se encuentra prescrita; y, en cuanto al pagaré, conforme establece el artículo 98 en relación con el 105 de la Ley 18.092, la prescripción es de un año, de modo que las situaciones anteriores al 29 de octubre de 2013, se encuentran prescritas.

Finalmente, formula defensas y excepciones relativas a cada una de las peticiones contenidas en la demanda:

- En cuanto a la nulidad del crédito social, indica que no se incluyen dentro de las materias propias de la ley de protección de los derechos de los consumidores, el declarar la nulidad de un acto o contrato, sino que

Foja: 1

su artículo 50 sólo da lugar a anular cláusulas abusivas específicas, reiterando además que la información se entregó en forma íntegra, veraz y oportuna a los consumidores, negando la vulneración de la ley alegada por la demandante y la extensión que se pretende dar a la nulidad. Respecto de las causales de nulidad de derecho común invocadas, expone que el consentimiento existe y se ve reflejado en los documentos firmados por el pensionado en cada caso, sin perjuicio de la falta de legitimación de la actora por carecer del interés que exigen las normas del Código Civil.

- En cuanto a la inoponibilidad del pagaré, rechaza tal alegación en razón de que el fundamento de hecho en que se sostiene dicha sanción y que ha refutado (la falta de consentimiento), no se encuentra tipificado en el artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor, norma que la establece para otros casos.

Sin perjuicio de ello, controvierte que el crédito social sea un contrato de adhesión, sino que es dirigido, en que la ley o una autoridad, fijan sus condiciones. El pagaré, por su parte, tampoco goza de la naturaleza jurídica de contrato de adhesión, sino que un título de crédito, acto jurídico unilateral, mientras que la ley del consumidor, sólo resulta aplicable a los contratos y ni siquiera a todos ellos, sino sólo a aquellos de adhesión, sin resultar aplicables las normas sobre estipulaciones abusivas.

Cuestiona también, por falta de fundamento, la pretensión de cese del cobro de cuotas más allá de la 36 y la restitución de dineros pagados en exceso, lo que implicaría, además, un enriquecimiento sin causa del pensionado consumidor.

- En lo relativo al pago de “otras indemnizaciones o reparaciones”, pide su total rechazo por lo indeterminado de la pretensión, ya que es carga del actor limitar y fijar aquello que solicita al Tribunal, sin señalarse qué daño se sufre, su grado de certeza y especialmente la relación de causalidad con el hecho ilícito que se imputa.
- Plantea la incompatibilidad de las peticiones de restitución, cese e indemnización, por constituir, además, un lucro para el consumidor.

Foja: 1

- Añade que corresponde a los consumidores el deber de informarse responsablemente de los bienes y servicios, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, como expresamente dispone la ley.
- Finalmente, y sosteniendo que en la demanda abundan las omisiones, falsedades e imprecisiones tácticas y jurídicas, pide se condene en costas a la demandante.

Se instó a las partes a conciliación, la que no prosperó.

A fojas 315 se recibió a prueba la causa y a fojas 534, se modificó la interlocutoria de prueba, en virtud de una reposición, rindiéndose la que consta en autos.

A fojas 897 se citó a las partes para oír sentencia.

## **CONSIDERANDO**

### **I.- EN CUANTO A TACHAS**

**PRIMERO.** Que la demandada formuló tacha contra la testigo doña Victoria del Carmen Urbina Vergara, por las causales de los números 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en razón de la enemistad de la testigo con la demandada y sus ejecutivos, por haber interpuesto una querrela criminal en la que se imputan estafas reiteradas, asociación ilícita y usura, imputaciones, con manifiesta animadversión; y, la segunda, por formar parte la testigo de la clase de consumidores de que es parte en este juicio, declarando expectativas de obtener beneficios de carácter económico; que, evacuando el traslado conferido, la demandante afirma que la testigo es una consumidora afectada por la parte demandada, pero que no forma parte del juicio, ya que la determinación de clase compete al sentenciador, y al interés que señala tener, lo que persigue es la cesación de las conductas abusivas, que sólo forman parte del evento incierto de la Litis. En cuanto a la enemistad, niega que la deponente la haya expresado en modo alguno.



Foja: 1

**SEGUNDO.** Que, del examen de las respuestas de la testigo a las preguntas previas, de manera alguna puede colegirse que a su respecto se configure el presupuesto de la causal de inhabilidad contemplada en el numeral 7 del Código de Procedimiento Civil, esto es, la enemistad manifestada en hechos graves a calificar por el sentenciador, lo que llevará a su rechazo.

Que, con todo, en tanto la declarante manifiesta interés en la restitución de intereses cobrados y en que no les cobren más por llevar siete años pagando, aquel es evidentemente pecuniario y personal, lo que conduce a acoger la tacha, por configurarse a su respecto la inhabilidad del número 6, por lo que se prescindirá de su testimonio al valorar la prueba.

**TERCERO.** Que la demandada tacha además al testigo Gonzalo Carrasco González, por la causal contemplada en el número 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en razón de la evidente enemistad que el testigo tiene con la demandada; afirmando la actora al evacuar el traslado que, de las respuestas del declarante, no aparece ninguna relación entre el ejercicio racional de un legítimo derecho, como lo es la interposición de una querrela, con la estricta calificación de enemistad que exige la norma.

**CUARTO.** Que, del examen de las respuestas del testigo a las preguntas previas, de manera alguna puede colegirse que a su respecto se configure la manifiesta enemistad en hechos graves a calificar por el sentenciador, inhabilidad que tampoco resulta posible respecto de una persona jurídica, lo que llevará al sentenciador a su rechazo.

## **II.- EN CUANTO AL FONDO**

**QUINTO.** Que se ha incoado por la demandante, demanda en juicio sumario especial para la defensa del interés colectivo de los consumidores en razón de los fundamentos de hecho y derecho que fueran latamente reseñados en la expositiva, pretensión cuyo rechazo pide la demandada en su libelo de descargos.

**SEXTO.** Que son hechos pacíficos del pleito, la existencia del producto denominado “Crédito Social” que ofrece la demandada a sus

Foja: 1

afiliados pensionados, como también que aquel se documenta con un pagaré.

**SÉPTIMO.** Que, la controversia se acota a todas las demás aseveraciones de la demandante, particularmente en cuanto a la falta de información, engaño y abuso en perjuicio de los afiliados pensionados, lo que conllevó a que el consentimiento necesario para la celebración de los actos no se prestara en forma libre.

**OCTAVO.** Que, en orden a acreditar los fundamentos de su pretensión, la actora aportó los siguientes elementos de convicción, los cuales dicen relación con la controversia:

**A. DOCUMENTAL, consistente en:**

- a. Copias simples de pagarés suscritos por tres afiliados, denominados “Pagaré (Pensionado)”;
- b. Doce declaraciones consistentes en instrumentos privados suscritos por afiliados pensionados y/o sus familiares, en que describen las condiciones de sus créditos y su precaria situación en razón de ello.
- c. Informe en derecho suscrito por don Lucas del Villar y doña Carolina del Río.
- d. Documentos consistentes en narraciones personalizadas de clientes de la demandada y de ejecutivos de venta respecto de los hechos narrados en el libelo y obtenidos del foro digital [www.reclamos.cl](http://www.reclamos.cl). No constan nombres ni mayores antecedentes en razón de tratarse de una página web, pero todos versan sobre préstamos otorgados por la demandada.
- e. Copias de pagarés de los clientes Gonzalo Carrasco González, de 2004 y 2005 con cláusulas de mandato mercantil irrevocable para llenar los pagarés; y de doña Victoria Urbina Urbina, todos con firmas autorizadas ante notario público.

Foja: 1

- f. Copias de noticias publicadas en el sitio web de ADN Radio, de Chilevisión y del semanario Cambio 21, relativas a los hechos que motivan el pleito.

**B. TESTIMONIAL, a través de las declaraciones de:**

- a. Guirnet Bustos Cole, quien expuso que el pagaré que se le hizo firmar a su marido el año 2006, venía en blanco, sin fecha, ni valor de cuota, que quienes les ofrecían los créditos iban a sus casas, diciéndoles que estos serían pagados en 36 meses, pero después supieron que eran 48, cuestión que supo por haber visto el documento y porque su marido se lo contó, sufriendo daños por las cuotas descontadas mensualmente.
- b. María Eugenia Aguirre Bahamondes, quien refiere que el contrato de crédito se hizo en blanco y que se elevó el número de cuotas sin consentimiento del titular, aumentando el interés, sin adecuada información. Agrega que de pedir \$1.850.000 el año 2005, su padre terminó pagando \$7.900.000 el 2016, lo que estima excesivo para ancianos y jubilados, a quienes se causó daño económico y moral que alcanza a la familia, que debe hacerse cargo de la deuda.
- c. Teresa Muñoz Fernández, quien señaló que no leyó ni se le informó bien sobre las condiciones de los préstamos, sin tener acceso a los documentos que iba firmando, aumentando excesivamente los meses a pagar y con intereses demasiado altos. Indica que los créditos eran ofrecidos por personas que se ubicaban afuera del consultorio de atención de salud. Contrainterrogada, aclaró que pactó el crédito y sus repactaciones, firmó los documentos y recibió los dineros en la oficina de Viña del Mar, y que firmó la última renegociación con el sistema de grabación en que se registra la aceptación. Sostiene que las cláusulas son abusivas porque los créditos se encuentran respaldados al ser descontados por planilla, se trata de préstamos para necesidades impostergables y no de mero consumo, de modo que, pese a saber que en una repactación se pagan los intereses y los seguros del anterior, estima que ello se anula debido a las motivaciones de la solicitud de dinero.
- d. Gonzalo Segundo Carrasco González, quien señaló sentirse perjudicado, ya que hace once años la demandada le presta dinero, otorgado por una

Foja: 1

cantidad ínfima inicialmente por el que ha pagado una suma mucho mayor, considerándose además engañado al firmar un documento en blanco por el crédito mínimo, pagando sumas muy superiores. En cuanto al daño, afirma que como el sueldo que percibe es menos del mínimo, el descuento que le hacen es bastante elevado para su presupuesto.

**NOVENO.** Que la demandada, a su vez, se hizo valer de los siguientes elementos de convicción:

**A. DOCUMENTAL, consistente en:**

- a. Copia de la documentación que sustenta los créditos otorgados a los 3 pensionados que se citan en la demanda, don Julio César Pistelli Basterrica, doña Ximena Isabel Araneda Urriola y doña Liliana del Carmen Cabrera Martínez, con su detalle: solicitud de crédito, liquidación de pagos, anexos, solicitud de seguro, pagaré y comprobante de pago con firmas de recepción.
- b. Copia de querrela criminal interpuesta contra CCAF Los Héroes y/o sus ejecutivos ante el Juzgado de Garantía de Villa Alemana el 24 de agosto de 2012, por delitos de estafas reiteradas, asociación ilícita y usura.
- c. Copia de querrela criminal interpuesta contra CCAF Los Héroes y/o sus ejecutivos ante el Juzgado de Garantía de Villa Alemana el 5 de octubre de 2012, por delitos de estafas reiteradas, asociación ilícita y usura, acumulada a la anterior.
- d. Copia de escrito del Fiscal adjunto de Villa Alemana respecto de la decisión de no perseverar en la investigación por no haberse reunido antecedentes suficientes para formular acusación, y de resolución del Juzgado de Garantía respectivo en que se cita a los intervinientes a fin de comunicarla, con su respectiva acta.
- e. Copias de solicitudes de crédito en pesos para afiliados pensionados “Los Héroes”, con sus respectivos pagarés, que se observan sin blancos y con firmas autorizadas por notario público, respecto de los clientes Victoria Urbina Vergara, Teresa Muñoz Fernández y Gonzalo Carrasco González.

Foja: 1

- f. Copia de resolución N° 75.196 de la Superintendencia de Seguridad Social, de 28 de noviembre de 2013, que resolviendo el reclamo interpuesto por el afiliado Gonzalo Carrasco González, quien solicitó revisión de sus créditos, determinó que las tasas de interés fueron correctamente aplicadas y los créditos otorgados con sujeción a las instrucciones de la Superintendencia contenidas en la Circular N°2052 de 2003.
- g. Denuncia infraccional de la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, en contra de Caja Los Héroes, en razón de los hechos de que tomó conocimiento por un programa de televisión y que se refieren al otorgamiento de crédito social a los afiliados pensionados sin expresarles todas las condiciones del producto; y, sentencia recaída en la causa, que acogió la excepción de incompetencia del Tribunal, y sentencia confirmatoria de la Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago, en razón de la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social respecto de las materias en cuestión.
- h. Certificado descriptivo del sistema computacional de la demandada para el manejo de información y documentación sobre los préstamos que asigna.
- i. Documento certificado ante notario con detalle del procedimiento de otorgamiento de crédito social.
- j. Flujograma del procedimiento para acceder a un crédito social, denominado “Venta de Crédito Social-Pensionado”.
- k. Documento interno de SUSESO relativo a estadísticas de cajas de compensación y colocaciones de créditos de las mismas.
- l. Documento del SERNAC denominado “Estudio Oferta Crediticia para los Adultos Mayores”, de noviembre de 2014, en el que se concluye que el costo total de un crédito otorgado por Caja los Héroes, así como la CAE (carga anual equivalente), son inferiores al promedio de las treinta entidades financieras analizadas.

Foja: 1

- m. Copias de solicitudes de créditos para afiliados pensionados junto con toda la documentación requerida en cada uno de ellos, respecto de treinta clientes de la demandada, de los años 2008 a 2013.
- n. Copias de todas las circulares de la Superintendencia de Seguridad Social emitidas a partir de 10 de abril de 2003, en las que se emiten instrucciones relativas al crédito social.
- o. Carta enviada al Superintendente de Seguridad Social en la que se informa como hecho relevante, la existencia de esta demanda.
- p. Copia de 182 resoluciones emitidas por la SUSESO relativas a reclamos de afiliados sobre crédito social, casos de enfermedad y analfabetismo, procedimiento de otorgamiento del crédito, tasas de interés correctamente aplicado y concepto de capital prestado, todas favorables a la demandada al rechazarlos.
- q. Documentos relativos a regulación propia de la demandada, y que constituyen instructivo interno para sus ejecutivos: reglamento de régimen de prestaciones de crédito social, resolución SUSESO que lo aprobó, atención de reclamos y políticas de otorgamiento de créditos.
- r. Sesenta (60) grabaciones, debidamente percibidas como se lee en el acta que rola a fojas 832, de los años 2012, 2013, 2014 y 2015, en las que consta haberse grabado a 60 personas, al momento de otorgar los créditos, en que los ejecutivos informan los aspectos más relevantes de las condiciones del préstamo, entre otros: monto del crédito, monto líquido que el afiliado obtiene, número y valor de cuotas a descontar de su pensión, monto total a pagar, fecha de descuento de la primera cuota. En las reproducciones constaba la fecha y sucursal en que se registraron.
- s. Documento denominado “Script Grabación crédito pensionados”, el que se lee al afiliado pensionado al otorgar el crédito, dejándose constancia en grabación.

**B. TESTIMONIAL, a través de las declaraciones de:**

Foja: 1

- a. Sergio Rodrigo Machuca Díaz, Sub Gerente Regional de sucursales de Caja Los Héroes, quien señaló haber trabajado con ejecutivos de sucursales velando por el cumplimiento de la normativa de otorgamiento de créditos a pensionados, quienes, al solicitar un crédito, eran atendidos por ejecutivos a fin de evaluar la posibilidad de obtenerlo y de explicar en forma detallada las características y condiciones, que, de aceptarse, conducía a imprimir el legajo del crédito, completo y sin espacios en blanco, se leía por el afiliado, se aclaraban dudas y se remitía al área de validaciones, donde se corroboraban los datos de monto, tasa, plazos e ingresos, dado que todo crédito debe tener relación entre el endeudamiento y la renta. Hecho esto, el beneficiado podía pasar por caja, donde nuevamente le era entregada una hoja impresa con todos los datos del mutuo otorgado, firmando su conformidad. Agrega que desde 2012 la Caja de Compensación implementó un sistema único, donde valida vía cámara web la conformidad del servicio otorgado. Niega la existencia de cláusulas abusivas en razón de que la demandada se ajustaba a las normas establecidas por los entes fiscalizadores, constantemente revisadas por sistemas de control interno.
- b. Pedro Alejandro Sariego Cantwell, quien, como el testigo anterior, aseveró que la demandada cumplía con la normativa vigente del momento, emitida por la Superintendencia de Seguridad Social, en cuanto a condiciones crediticias, lo que le consta porque como Gerente de Operaciones de la caja, debía revisar los documentos emitidos a propósito de los créditos otorgados y que eran debidamente firmados por los pensionados que los recibían, sin espacios en blanco, especialmente los campos de identificación del cliente y aquellos relativos al préstamo, como son la tasa de interés, el plazo, el monto de la cuota, salvo situaciones excepcionales, cuando no existía disponibilidad del sistema, en que tanto la solicitud de crédito como el pagaré se llenaban en forma manuscrita, pero no en blanco.
- c. Eduardo Gamaliel Carreño González, quien relató que desde el año 2006 la empresa para la que trabaja, “De Larrobla y Asociados”, implementó un sistema de otorgamiento de créditos en la Caja Los Héroes, completamente automatizado y que implica que cada solicitante se acerca a un ejecutivo que toma sus datos personales y el crédito que

Foja: 1

desea contratar y lo registra en el sistema. Luego, calcula el crédito, sus cuotas, la tasa, fechas de pago y las graba en el sistema. En una segunda etapa, imprime la documentación del crédito, que pasa por una revisión física de un validador y se entregan al cliente para que los revise y firme. Además, el testigo reconoció el documento acompañado a fojas 703, en custodia N° 8976-15, aclarando que no es posible la existencia de campos en blanco sin llenar, ya que el sistema impide imprimir hasta que todo esté completo. Contrainterrogado, señala que no tiene contacto con ejecutivos de la Caja ya que todo se realiza a través de plataformas de servicios, que sólo se puede imprimir la documentación definitiva una vez y que no existen borradores o versiones de borradores de los mismos.

**DÉCIMO.** Que se agregó, además, a fojas 278 oficio respuesta de la Superintendencia de Seguridad Social, en el que se informa al Tribunal que las personas que allí se señala no han reclamado, contra la demandada; a fojas 906, oficio del Servicio Nacional del Consumidor informando los reclamos contra la demandada entre 2010 y 2015, vinculados a créditos sociales de 36 a 84 meses, los que ascienden a 3309 reclamos; y, oficio de la Superintendencia de Seguridad Social, ilustrando al Tribunal respecto de los reclamos contra la demandada en aquel organismo y las tasas de interés promedio aplicadas a los créditos.

**UNDÉCIMO.** Que, de la prueba rendida, pormenorizada en los motivos precedentes, ponderada de conformidad con las normas de la sana crítica, conforme al artículo 51 inciso segundo de la ley 19.496, concluye el sentenciador que se encuentran acreditados los siguientes hechos atinentes a la litis:

- a) Que la Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes, en el ejercicio de su giro, ofrece a sus afiliados pensionados el denominado “Crédito Social”, producto estrictamente regulado en la Ley 18.833 y en la Circular 2052 de 10 de abril de 2003 de la Superintendencia de Seguridad Social y sus modificaciones, que contiene, en detalle, las instrucciones del organismo regulador para su cumplimiento.
- b) Que la demandada, además, mantiene un protocolo interno, aprobado por la Superintendencia del ramo, para el otorgamiento de un crédito social, que comprende el estudio de los antecedentes financieros del



Foja: 1

solicitante, monto, plazos y tasas de interés, las que son informadas al cliente al momento de la firma del pagaré, al momento de entregar el dinero prestado a través de una hoja resumen; y, además, al menos desde 2012, verbalmente a través de la lectura de las condiciones del préstamo, de lo que se deja constancia en una grabación de video.

- c) Que un número no determinado de pensionados afiliados, deudores de crédito social, reclamaron en sede de policía local, SERNAC y SUSESO, su disconformidad con las condiciones de sus préstamos, aduciendo no haber sido informados de ellas, y muy particularmente, estimando abusivo el número de cuotas pactadas y el abultado monto a pagar en total en comparación con las escuálidas sumas que les fueron prestadas, alegaciones que fueron desestimadas por SUSESO y SERNAC.

**DUODÉCIMO.** Que, la alegación de nulidad formulada por la demandante, fundada en la contravención a los artículos 3, 12 y 17 de la ley 19.496, por falta de consentimiento, deberá ser desestimada, en razón a que, como se estableció en el motivo anterior, se acreditó por la demandada que la información relativa al crédito fue debida y suficientemente informada a cada afiliado al momento de cursársele o de suscribir repactaciones del mismo, siendo la prueba aportada por la demandante insuficiente para desvirtuar lo ya acreditado, aun ponderándola de acuerdo a la sana crítica, puesto que los testigos cuyo testimonio requirió, se refieren más bien al exceso de intereses y plazos del préstamo, y reconocen abiertamente haber prestado su consentimiento en la operación.

**DECIMOTERCERO.** Que, la petición subsidiaria de inoponibilidad del crédito por no haber constado por escrito, se rechazará, por haberse acreditado lo contrario.

**DECIMOCUARTO.** Que, en lo referente a la nulidad de las cláusulas del pagaré por ser abusivas, opuesta en subsidio de las anteriores, y que se fundaron por la actora en la infracción del artículo 16 de la Ley del ramo, resulta necesario que el sentenciador se pronuncie sobre cada una de las alegaciones formuladas.

La primera, y en tanto guarda relación con el mandato incluido en los pagarés, deberá desestimarse al fundarse en su suscripción en blanco,

Foja: 1

cuestión latamente concluida en el pleito en sentido contrario. Luego, en tanto se sustenta en la estipulación relativa a la irrevocabilidad del mandato, entiende el sentenciador que el pagaré es un instrumento diverso de un contrato de adhesión, regulado por una normativa especial, la ley 18.092, que en su artículo 11, consagra amplia libertad para la suscripción de este título de crédito, incluso en blanco (lo que no ha ocurrido), y con instrucciones efectuadas por el obligado al pago. En tal sentido, la estipulación en análisis no vulnera la norma especial de que se trata.

Empero, y aun de estimarse que la inclusión de la cláusula en análisis vulnera los principios de la Ley del Consumidor, dicha estipulación no ha tenido efecto, ya que los pagarés se suscribían íntegramente, sin vacíos, y las repactaciones eran solicitadas por los afiliados, dando origen a una nueva operación y no a través de la figura del mandato. Ninguna prueba aportada por la demandante permite arribar a la conclusión contraria.

Que, enseguida, y respecto de la calificación de abusivas de dos cláusulas (la que confiere mandato a la Caja por oponerse a la buena fe, en razón del desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes; y, la que establece la decisión unilateral de la demandada de dejar sin efecto el contrato, ambas en razón de la letra g) del artículo 16), debe señalarse que la norma en cuestión requiere de parámetros objetivos para calificar la mala fe, como su tenor literal establece expresamente (*“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...”*).

Que, así las cosas, no existiendo en autos tales parámetros objetivos, y aun más, no constando que el mandato haya tenido efectos o que se haya dejado sin efecto unilateralmente el contrato, las cláusulas en cuestión no se declararán abusivas.

**DECIMOQUINTO.** Que, como se ha razonado, no resultan configuradas en sus extremos las infracciones a la Ley del Consumidor, por lo que las restantes peticiones, que guardan estrecha relación con aquellas, deben desestimarse, esto es, la cesación de cobros de cuotas más allá de 36;

Foja: 1

multas; devolución de dineros a los afiliados; determinación de grupos de consumidores afectados; indemnizaciones; y, publicaciones.

**DECIMOSEXTO:** Que, incumbe probar la existencia de las obligaciones o su extinción a quien alega aquellas o esta.

Por estas consideraciones, y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1437 y siguientes y 1698 del Código Civil; artículos 158, 160, 170, 341 y siguientes, y 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil; Ley 18.092 que establece normas sobre Letra de Cambio y Pagaré, y, artículo 1, 2, 3, 3 bis, 16, 17, 50 y 51 de la Ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se dispone:

I.- Que se acoge la tacha formulada respecto de la testigo Victoria del Carmen Urbina Vergara, y se rechaza aquella deducida contra el testigo Gonzalo Carrasco González conforme a lo expuesto y razonado en los motivos I a IV.

II.- Que se rechaza en todas sus partes la demanda de fojas 1, conforme a lo expuesto y razonado en los motivos V a XVI.

III.- Cada parte pagará sus costas, en las que no se condena a la demandante, por estimarse que litigó con fundamento plausible.

Regístrese y notifíquese.

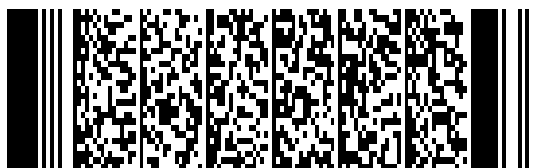
PRONUNCIADA POR DON HUMBERTO PROVOSTE BACHMANN,  
JUEZ TITULAR

AUTORIZA DON FRANCISCO MORANTE RODRÍGUEZ,  
SECRETARIO SUBROGANTE

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, trece de Junio de dos mil dieciséis**

C-24167-2014

Foja: 1



01910968360645