



EDM/SFR

REF: Aplica sanciones que indica, de conformidad con lo establecido en el artículo 57 de la Ley N° 16.395.

=====

RESOLUCIÓN EXENTA N°

033

SANTIAGO, 25 ENE 2016

VISTOS:

La Ley N° 16.395, que fija el Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social, especialmente lo dispuesto en las letras b), k) y m) del artículo 2°, artículo 3°, letra g) del artículo 4° y artículos 23, 39, 48, 50, 52, 55, 56 y 57, de dicho cuerpo legal; lo dispuesto en la Ley N° 18.833, que contiene el Estatuto Orgánico de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar; lo establecido en la Ley N° 18.010 que establece Normas para las Operaciones de Crédito y otras Obligaciones de Dinero que indica; lo instruido por esta Superintendencia a través de su Circular N° 2.052, de 10 de abril de 2003, sobre crédito social; la Circular N° 2.902, de 18 de enero de 2013, de esta Superintendencia; lo señalado en la Resolución Exenta N° 40, de 2014, de esta Superintendencia, que establece el procedimiento interno para la realización del proceso sancionatorio previsto en la Ley N° 16.395; la Resolución Exenta N°84, de 10 de julio de 2015, de esta Superintendencia, que nombra a la infrascrita como instructora; y

TENIENDO PRESENTE:

Que, la Superintendencia de Seguridad Social es la autoridad técnica de fiscalización de las instituciones de previsión, dentro del ámbito de su competencia, según lo señalado en el inciso primero del artículo 3° de la Ley N° 16.395, Orgánica de este Servicio;

Que, conforme lo prescrito en los artículos 23 de la Ley N° 16.395 y 3° de la Ley N° 18.833, corresponde a este Organismo ejercer la supervigilancia y fiscalización de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar;

Que la Ley N° 20.691, modificatoria de la Ley N° 16.395, Orgánica de esta Superintendencia, actualizó sus atribuciones y funciones, estableciendo, respecto de sus entidades fiscalizadas y de su personal, un procedimiento sancionatorio por infracción a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o a las instrucciones o dictámenes emitidos en uso de sus atribuciones legales;

Que, de conformidad con lo dispuesto en la letra m) del artículo 2° y en el artículo 48 de la Ley N° 16.395, esta Superintendencia puede instruir los procedimientos sancionatorios a las entidades que fiscaliza, procediendo a aplicar las sanciones que correspondan;

Que, en el mismo orden, el inciso primero del artículo 57 de la Ley N° 16.395 contempla un procedimiento sancionatorio respecto de las entidades fiscalizadas por esta Superintendencia y de su personal, por infracción a las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o a las instrucciones o dictámenes emitidos por este Servicio, en uso de sus atribuciones legales. Agrega que previa investigación de los hechos, esta Superintendencia podrá aplicar las sanciones a que se refiere el artículo 28 del D.L. N° 3.538, de 1980, prescribiendo que la multa a que se refiere el N° 2 de dicha disposición legal, ascenderá hasta un monto equivalente a 15.000 Unidades de Fomento;

Que, de acuerdo con el artículo 55 de la citada Ley N° 16.395, la instrucción del proceso sancionatorio debe ser realizada por un funcionario de esta Superintendencia, el que recibirá el nombre de instructor;

Que, de acuerdo con el inciso final del aludido artículo 55, los hechos investigados y las responsabilidades de los infractores podrán acreditarse mediante cualquier medio de prueba admisible en derecho;

Que, el artículo 56 de la Ley N° 16.395 dispone, por su parte, que cumplidos los trámites del procedimiento sancionatorio, el instructor emitirá, dentro de cinco días hábiles, un dictamen fundado en el cual propondrá la absolución o sanción que a su juicio corresponda aplicar. Una vez emitido el dictamen, el instructor del procedimiento elevará los antecedentes al Superintendente, quien resolverá en el plazo de quince días hábiles, dictando al efecto una resolución fundada en la cual absolverá al infractor o aplicará la sanción, en su caso. No obstante, con audiencia al investigado, el Superintendente podrá ordenar la realización de

nuevas diligencias o la corrección de vicios de procedimiento, fijando un plazo para tales efectos;

Que, en ejercicio de las potestades que la Ley N° 16.395, se designó a la abogada Marie Solange Facusse Reitze, funcionaria de esta Superintendencia, como instructora de un proceso sancionatorio en contra de la C.C.A.F. de Los Andes, destinado a acreditar los hechos y responsabilidades derivados de los incumplimientos descritos en el Memorandum N°13/2015, de 26 de junio de 2015, de la Intendencia de Beneficios Sociales;

Que, tras tramitarse el respectivo proceso sancionatorio, la instructora emitió, el 22 de enero de 2016, un dictamen fundado, el cual fue remitido a este Superintendente el 22 de enero de 2016.

I. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

1. Esta Superintendencia, a través de su Oficio N° 59.420, de 5 de septiembre de 2014, solicitó a la C.C.A.F. de Los Andes, como resultado de la revisión de los reportes normativos indicados en la Circular N°2714, los documentos de respaldo de 52 créditos sociales, entre los cuales se encontraban 26 créditos, que en el "Informe de Tasas" de la Central de Riesgo Financiero registraban una tasa pactada superior a la Tasa del interés Máxima Convencional.

Para tal efecto, se le otorgó un plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha del Oficio, dentro del cual la información requerida no fue remitida. Dicha solicitud fue reiterada un mes después, mediante Oficio N° 66.818, del 9 de octubre de 2014, de este Organismo Fiscalizador, otorgándose nuevo plazo, dentro del cual tampoco se cumplió el requerimiento.

2. Una vez efectuado el análisis de la información remitida por la C.C.A.F. de Los Andes por Carta N°1633 S.S.S., de 16 de octubre de 2014, esta Superintendencia hizo presente, mediante el Oficio N°85.652, de 30 de diciembre de 2014, el incumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 18.010 y en la Circular N° 2.052, de 2003, de este Organismo, para el caso de 18 créditos de los informados, singularizados con los pagarés N°s 10.0686043-1; 26.0062169-9; 23.0491167-3; 28.0066254-3; 23.0490764-1; 36.1395184-8; 36.1395089-2; 05.0294775-3; 10.0686285-K; 30.0186375-3; 36.1394886-3; 36.1395325-5; 23.0491765-5; 112.0007246-6; 36.1395284-4; 28.0066340-K; 07.0223942-7; 60.0010162-K, instruyéndose a la C.C.A.F. de Los Andes que realizara una auditoría por créditos sociales colocados en los meses de abril y mayo de 2014 y que remita los respectivos antecedentes de respaldo.

3. Mediante información complementaria enviada a esta Superintendencia por Carta N°271, de 12 de febrero de 2015, la C.C.A.F. de Los Andes da cuenta del hallazgo de cuatro casos de aplicación excesiva de tasa de interés.

4. En el punto 3 del Oficio N° 85.652, de 30 de diciembre de 2014, esta Superintendencia requirió el envío de los pagarés N°s 53.0046739-5; 22-0000561-1; 36.1391892-1 y 24.0530857-9, que la Caja de Compensación había

omitido remitir, respecto de los casos solicitados en el Oficio N°59420 citado, para lo que se le otorgó un nuevo plazo de 10 días hábiles.

Sobre la remisión de estos últimos antecedentes, la C.C.A.F. respondió fuera de plazo, mediante Carta N°176 S.S.S., de 28 de enero de 2015, en la que adjunta los dos primeros pagarés N°s 53.0046739-5 y 22.0000561; agrega que no dispone de los pagarés correspondientes a los otros dos casos.

Cabe mencionar que en la respuesta de la C.C.A.F. ésta reconoce que no se incluyen los antecedentes de un caso, el que se comprometió a remitir. Sin embargo, del análisis de la documentación recibida con posterioridad, se advierten 3 casos sin los antecedentes completos requeridos (Carta N°1633 S.S.S., de 16 de octubre de 2014).

5. Por la Carta N° 176 S.S.S., citada, la C.C.A.F. de Los Andes, reconoce el error de aplicación de tasa, explica que excedió el límite de aplicación de la misma, que se fija mediante la Tasa de Interés Máxima Convencional, para los 18 casos de crédito social observados por esta Superintendencia, debido a que la tasa de interés de dichas operaciones financieras quedó "grabada" al momento de la recepción de la solicitud del crédito, lo que provocó una diferencia con respecto a la Tasa Máxima Convencional aplicable al momento del otorgamiento efectivo del mismo, período en el que hubo un cambio en la TMC para ese tipo de créditos.

6. Agrega que se encuentra efectuando la auditoría solicitada y que tomará los resguardos para evitar que esta situación se repita. Señala que ha solicitado las modificaciones al proceso de crédito a las áreas correspondientes.

7. En febrero de 2015, la C.C.A.F. informa a esta Superintendencia los resultados de la Auditoría solicitada. En carta N°271, de 12 de febrero de 2015, la C.C.A.F. señala que como resultado de ésta última investigación se detectaron cuatro nuevos casos de aplicación excedida de tasa de interés. Los nuevos casos pesquisados por la C.C.A.F. fueron informados a esta Superintendencia, de manera incompleta, sin identificación del deudor. Se trata de los pagarés correspondientes a los siguientes RUT, sin dígito verificador: 6.773.214; 15.634.823; 13.540.122 y 13.152.160. En el mismo Oficio N°271, de febrero de 2015, señala que procederá a informar a los afiliados afectados para hacer efectiva la devolución de dinero correspondiente al diferencial de la tasa cobrada incorrectamente.

8. Respecto de la auditoría de los créditos sociales otorgados con infracción a la Ley N°18010, citados en los puntos 15 y 16 de la Resolución N°1/AU08-2015-03757, solicitada por esta Superintendencia en base a la muestra referida a los meses de abril y mayo de 2014, la C.C.A.F. de Los Andes informó mediante un téngase presente de 28 de octubre de 2015, que todos los créditos sociales afectados por el error de tasa fueron reprocesados de la siguiente forma:

- a) En 9 de los 18 casos, la devolución fue depositada en las cuentas bancarias de los afiliados afectados.
- b) En otros 9 casos la devolución quedó disponible en cajas pagadoras, a la

fecha del informe 7 casos habían retirado el monto.

c) En el caso de los 4 créditos detectados por la C.C.A.F., fueron reprocesados y efectuada la respectiva devolución.

II. PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO AU08-2015-03757

1. Mediante la Resolución Exenta N°84, de 10 de julio de 2015, de la Superintendencia de Seguridad Social fui designada como instructora del proceso sancionatorio a la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, destinado a acreditar los hechos descritos en el Memorandum N°13/2015, de la Intendencia de Beneficios Sociales y establecer las eventuales responsabilidades. De conformidad a lo expuesto, el 23 de julio del año en curso, procedí a constituirme como instructora del presente proceso sancionatorio y designé como actuario al señor Manuel Catrileo Sánchez, funcionario del Departamento de Regímenes de Bienestar Social, de esta Superintendencia.

2. Posteriormente, a través de la Resolución N°1/AU08-2015-03757, de 4 de agosto de 2015, se formuló a la C.C.A.F. de Los Andes el cargo de "Infringir la normativa vigente aplicable respecto a los créditos sociales citados en los puntos 17 y 18, respecto a la aplicación de tasa de interés en exceso, en conformidad con las Leyes N° 18.010 y N° 19.496, y a lo instruido mediante la Circular N° 2.052, de 10 de abril de 2003, de esta Superintendencia, en los hechos anteriormente descritos en los puntos 15, 16, 17 y 18 de la presente Resolución."

3. La citada Resolución le confirió a la Caja de Compensación un plazo de quince días para formular sus descargos. Esta resolución se notificó por carta certificada, la cual fue recibida en la oficina de correos del domicilio de la mencionada Caja de Compensación el 4 de agosto de 2015. Asimismo, por correo electrónico de de 2015, notifiqué al señor Gerente General de la C.C.A.F. de Los Andes, que fui designada instructora del proceso sancionatorio AU08-2015-03757 y de la emisión de la Resolución N° 1/AU08-2015-03757, de 4 de agosto de 2015, por la cual se formularon cargos a dicha C.C.A.F., recibida en la misma fecha, en sus oficinas centrales.

4. El 26 de agosto de 2015, la Caja de Compensación en referencia presentó sus descargos en subsidio, demandando en lo principal la solicitud de nulidad de la notificación, sin perjuicio de requerir la apertura del término probatorio, en caso de que ésta no se acoja y haciendo presente las personerías, así como la designación de abogado con poderes para representarla. Respecto al término probatorio, ofrece todos los medios de prueba que la ley franquea para probar los hechos controvertidos que justificarán abrir un término probatorio y que fuera pertinente para la acreditación de los hechos.

5. Posteriormente, por la Resolución N° 2/AU08-2015-03757, de 4 de septiembre de 2015, notificada por carta certificada, recibida en la oficina de

correos del domicilio de la Caja de Compensación el día 4 de dicho mes, se tuvieron por presentados los descargos y se resolvieron las peticiones contenidas en su presentación anterior, además de efectuar una redacción más detallada de los cargos cuya lectura final es la siguiente: "Infringir la normativa vigente aplicable, inciso primero del artículo 57 de la Ley N°16395, lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 18.010 y en el punto 10.3 de la Circular N° 2.052, de 2003, y demás que resulten pertinentes, respecto a los créditos sociales en las siguientes conductas:

6. Responder fuera de plazo y en forma incompleta, mediante Carta N°176 S.S.S., de 28 de enero de 2015, en la que adjunta, los pagarés N°s 53.0046739-5 y 22.0000561-1; y no informar sobre los pagarés 36.1391892-1 y 24.0530857-9, solicitados por esta Superintendencia, en los hechos descritos en el punto 17 de la presente Resolución.

7. No cumplir la normas y límites impuestos por la Ley respecto a la aplicación de la Tasa de Interés Máxima Convencional, aplicada en exceso, según los hechos anteriormente descritos en los puntos 15, 16, 17 y 18 de la presente Resolución, para el caso de 18 créditos de los informados, singularizados con los pagarés N°s 10.0686043-1; 26.0062169-9; 23.0491167-3; 28.0066254-3; 23.0490764-1; 36.1395184-8; 36.1395089-2; 05.0294775-3; 10.0686285-K; 30.0186375-3; 36.1394886-3; 36.1395325-5; 23.0491765-5; 112.0007246-6; 36.1395284-4; 28.0066340-K; 07.0223942-7; 60.0010162-K."

y confiere plazo de quince días para formular descargos, de acuerdo al artículo 55 de la Ley N°16.395, contado a partir de la notificación de la carta certificada a que se refiere el artículo 46 de la Ley N°19.880.

8. El 14 de septiembre de 2015, la Caja de Compensación de Los Andes presenta un Recurso de Reposición contra la Resolución N°2/AU08-2015-03757, de 4 de septiembre de 2015.

9. El 28 de septiembre de 2015, encontrándose pendiente el Recurso de Reposición, la Caja presenta una nueva solicitud de invalidación de la notificación y, en subsidio, en virtud del nuevo plazo concedido, nuevos descargos que complementan los anteriores.

10. Consecuencialmente, el 30 de septiembre de 2015, mediante Resolución N°3/AU08-2015-03757, notificada por carta certificada, se rechaza el recurso de reposición y se tiene por presentados los descargos en este proceso sancionatorio. Además, la citada Resolución abre el término probatorio solicitado y fija los siguientes puntos de prueba:

Los hechos y circunstancias que determinaron que la C.C.A.F. de Los Andes incurriera en el error descrito en la formulación de cargos, esto es, infringir la normativa vigente aplicable, inciso 1° del artículo 57 de la ley N16 395 , lo establecido en el artículo 6 de la ley N° 18010 y en el punto en el punto 10.3 de la Circular N°2.052, de 2003, y demás que resulten pertinentes referido a la tasa de interés aplicada en los créditos sociales cuyos pagarés se identifican con los N°s 10.0686043-1; 26.0062169-9; 23.0491167-3; 28.0066254-3; 23.0490764-1;

36.1395184-8; 36.1395089-2; 05.0294775-3; 10.0686285-K; 30.0186375-3; 36.1394886-3; 36.1395325-5; 23.0491765-5; 112.0007246-6; 36.1395284-4; 28.0066340-K; 07.0223942-7; 60.0010162-K,

Las acciones y medidas adoptadas por la C.C.A.F. que evidenciarían que actuó diligentemente en la reparación y aplicación de lo contemplado en el artículo 8° de la Ley N° 18.010.

Cálculos efectuados sobre los excesos erróneamente cobrados para efectuar las respectivas devoluciones, que acreditan total transparencia de las operaciones.

La situación actual de cada uno de los casos materia de este proceso

11. Se ordena notificar en la misma Resolución por carta certificada, la que se verifica el 30 de septiembre de 2015.

12. El 14 de octubre de 2015, encontrándose vigente el término probatorio, la C.C.A.F. de Los Andes ofreció rendir prueba testimonial al tenor de los puntos de prueba fijados, individualizando los testigos ofrecidos, sin perjuicio de la delegación de poder efectuada.

13. Por la Resolución N° 4/AU08-2015-03757, de 15 de octubre de 2015, notificada, como consta, el mismo día de octubre de 2015, al Fiscal de la C.C.A.F. y al abogado habilitado de la C.C.A.F. de Los Andes, don Jorge Cerda Godoy, se fijó la audiencia para la rendición de la prueba testimonial para el día 22 de octubre de 2015, entre las 9:30 horas y las 11:30 horas, en las dependencias de la Intendencia de Beneficios Sociales, ubicadas en Huérfanos 1.376, piso 12, Santiago Centro, ordenándose su citación personal por el actuario, según consta en el expediente. Además, se consideró por acompañados los documentos y se tuvo presente la delegación de poder.

14. Con fecha 20 de octubre de 2015, esta instructora recibe el informe solicitado a la Unidad técnica en apoyo a las preguntas de la prueba testimonial que sería tomada el día 22 del mismo mes.

15. El 22 de octubre de 2015, a las 9:30 horas y con la presencia del señor Jorge Cerda Godoy, abogado habilitado de la C.C.A.F. de Los Andes, se inició la rendición de la prueba testimonial, recibéndose las declaraciones de los dos testigos ofrecidos por la C.C.A.F. y levantándose la correspondiente acta.

16. Posteriormente, el mismo día 22 de octubre de 2015, la C.C.A.F. de Los Andes acompaña nueva documentación, ofrecida en la testimonial, que consta en el expediente donde se registra los estados de reembolso a los afectados, de acuerdo a la declaración efectuada por los ejecutivos de la Caja de Compensación.

17. Por certificación de fecha 23 de octubre de 2015, se dio cuenta del vencimiento del término probatorio.

18. Con fecha 28 de octubre de 2015, la Caja de Compensación solicitó tener presente nuevas consideraciones jurídicas y técnicas.

19. Que, por otra parte, en el plazo de que dispone esta instructora se remitió a la consideración del señor Superintendente el dictamen fundado a que refiere

el ya citado artículo 56 de la Ley N° 16.395, y de acuerdo con lo establecido en la letra H) del Título III de la Resolución Exenta N° 40, de 16 de mayo de 2014, de esta Superintendencia, concluido el proceso sancionatorio, se decretó su cierre el día 15 de enero de 2016, lo que se ha efectuado mediante Resolución N°5 AU08-2015-03757, a partir de cuya fecha de notificación dentro de los cinco días hábiles siguiente emite un informe fundado en el que propone al Superintendente la sanción de 1.000 UF .

III. CARGOS FORMULADOS POR LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 1/AU08-2015-03757

1. Mediante la Resolución N°1/AU08-2015-03757, de 4 de agosto de 2015, se formuló a la C.C.A.F. de Los Andes el cargo de "Infringir la normativa vigente aplicable respecto a los créditos sociales citados en los puntos 17 y 18, respecto a la aplicación de tasa de interés en exceso, en conformidad con las Leyes N° 18.010 y N° 19.496, y a lo instruido mediante la Circular N° 2.052, de 10 de abril de 2003, de esta Superintendencia, en los hechos anteriormente descritos en los puntos 15, 16, 17 y 18 de la presente Resolución."

2. La citada Resolución le confirió a la Caja de Compensación un plazo de quince días para formular sus descargos. Esta resolución se notificó por carta certificada, la cual fue recibida en la oficina de correos del domicilio de la mencionada Caja de Compensación el 4 de agosto de 2015. Asimismo, por correo electrónico de de 2015, notifiqué al señor Gerente General de la C.C.A.F. de Los Andes, que fui designada instructora del proceso sancionatorio AU08-2015-03757 y de la emisión de la Resolución N° 1/AU08-2015-03757, de 4 de agosto de 2015, por la cual se formularon cargos a dicha C.C.A.F., recibida en la misma fecha, en sus oficinas centrales.

3. El 26 de agosto de 2015, la Caja de Compensación en referencia presentó sus descargos en subsidio, demandando en lo principal la solicitud de nulidad de la notificación, sin perjuicio de requerir la apertura del término probatorio, en caso de que ésta no se acoja y haciendo presente las personerías, así como la designación de abogado con poderes para representarla. Respecto al término probatorio, ofrece todos los medios de prueba que la ley franquea para probar los hechos controvertidos que justificarán abrir un término probatorio y que fuera pertinente para la acreditación de los hechos.

4. Posteriormente, por la Resolución N° 2/AU08-2015-03757, de 4 de septiembre de 2015, notificada por carta certificada, recibida en la oficina de correos del domicilio de la Caja de Compensación el día 4 de dicho mes, se tuvieron por presentados los descargos y se resolvieron las peticiones contenidas en su presentación anterior, además de efectuar una redacción más detallada de los cargos cuya lectura final es la siguiente: **"Infringir la normativa vigente aplicable, inciso primero del artículo 57 de la Ley N°16395, lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 18.010 y en el punto 10.3 de la Circular N° 2.052, de 2003, y demás que resulten pertinentes, respecto a los créditos sociales en las siguientes conductas:**

1. Responder fuera de plazo y en forma incompleta, mediante Carta N°176 S.S.S., de 28 de enero de 2015, en la que adjunta, los pagarés N°s 53.0046739-5 y 22.0000561-1; y no informar sobre los pagarés 36.1391892-1 y 24.0530857-9, solicitados por esta Superintendencia, en los hechos descritos en el punto 17 de la presente Resolución.

2. No cumplir la normas y límites impuestos por la Ley respecto a la aplicación de la Tasa de Interés Máxima Convencional, aplicada en exceso, según los hechos anteriormente descritos en los puntos 15, 16, 17 y 18 de la presente Resolución, para el caso de 18 créditos de los informados, singularizados con los pagarés N°s 10.0686043-1; 26.0062169-9; 23.0491167-3; 28.0066254-3; 23.0490764-1; 36.1395184-8; 36.1395089-2; 05.0294775-3; 10.0686285-K; 30.0186375-3; 36.1394886-3; 36.1395325-5; 23.0491765-5; 112.0007246-6; 36.1395284-4; 28.0066340-K; 07.0223942-7; 60.0010162-K.”

y confiere plazo de quince días para formular descargos, de acuerdo al artículo 55 de la Ley N°16.395, contado a partir de la notificación de la carta certificada a que se refiere el artículo 46 de la Ley N°19.880.

5. El 14 de septiembre de 2015, la Caja de Compensación de Los Andes presenta un Recurso de Reposición contra la Resolución N°2/AU08-2015-03757, de 4 de septiembre de 2015.

6. El 28 de septiembre de 2015, encontrándose pendiente el Recurso de Reposición, la Caja presenta una nueva solicitud de invalidación de la notificación y, en subsidio, en virtud del nuevo plazo concedido, nuevos descargos que complementan los anteriores.

7. Consecuencialmente, el 30 de septiembre de 2015, mediante Resolución N°3/AU08-2015-03757, notificada por carta certificada, se rechaza el recurso de reposición y esta instructora tiene por presentados los descargos en este proceso sancionatorio. Además, la citada Resolución abre el término probatorio solicitado y fija los puntos de prueba.

IV. ARGUMENTOS DE LA C.C.A.F. DE LOS ANDES EXPUESTOS EN SUS DESCARGOS

Con fecha 26 de agosto de 2015, la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes presentó sus descargos y el 28 de Septiembre los complementa en virtud de un nuevo plazo otorgado para ello en este proceso, haciendo valer los argumentos que pasan a describirse, de acuerdo al mismo orden en el que fueron planteados:

A.- La C.C.A.F. de Los Andes ratifica los hechos descritos en el Numeral II de la Formulación de Cargos, relatados por esta instructora y que se contienen en esta Resolución en el Numeral I, sobre Antecedentes del Proceso Sancionatorio.

Además, reconoce el error de aplicación de tasa, explica que excedió el límite de aplicación, que se fija mediante la Tasa de Interés Máxima Convencional, para los 18 casos de crédito social observados por esta Superintendencia, debido a que la tasa de interés de dichas operaciones financieras quedó "grabada" al momento de la recepción de la solicitud del crédito, lo que provocó una diferencia con respecto a la Tasa Máxima Convencional aplicable al momento del otorgamiento efectivo del mismo, período en el que hubo un cambio en la TMC para ese tipo de créditos.

B.- Explica que la Caja de Los Andes mantiene un stock de colocaciones en el mercado de créditos por un monto total que supera los mil millones de pesos y las 50 mil transacciones mensuales, queriendo mostrar que la situación de infracción producida, corresponde a un problema de escasa ocurrencia.

C.- Señala que la C.C.A.F. ha procurado mantener una política de tasa de interés estrictamente controlada bajo los niveles de la TMC e incluso de las más bajas del mercado, para demostrarlo acompaña los gráficos de control de tasa en distintos tramos de crédito, manteniéndose siempre por sobre un punto bajo la TMC.

D.- Informa que la Caja de Compensación ha implementado a partir del 5 de marzo de 2015, la mantención del sistema de grabación de la Tasa de Interés, considerando para estos efectos la fecha de otorgamiento del crédito y no la fecha de recepción de la solicitud del mismo.

E.- Agrega que se tomó la determinación para la aplicación de la TMC, de considerar el monto del saldo del capital inicial en vez del monto del crédito solicitado. Es decir, se incluyeron los gastos notariales, impuestos y proyección del crédito para efectos de aplicar la tasa correspondiente.

F.- Señala que se prevé la implementación de controles cruzados de revisión periódica de tasas de interés que permitirán detectar y resolver los casos que pudieran excederse evitando la repetición de las situaciones de que trata el presente procedimiento.

G.- Respecto del incumplimiento del plazo de entrega de la información requerida por la Superintendencia, indica que gran parte de la información se encontraba encargada a servicios externos de bodegaje en regiones, lo que retardó la entrega. Refiere que se encuentra en fase de implementación el contrato de custodia y almacenaje de la documentación con la empresa Storbox, que permitirá la centralización y digitalización de la información sobre pagarés y créditos sociales.

H.- Agrega que ha dado cabal cumplimiento a los requerimientos efectuados mediante el Oficio N°85652 de esta Superintendencia, haciendo especial referencia a la auditoría interna que arrojó como resultado 4 nuevos casos de incorrecta aplicación de la tasa de interés.

I.- Por otra parte, señaló que la formulación de cargos no cumplía con los requisitos del principio de tipicidad de la conducta.

J.- También la Caja, cita Principios de Derecho para reclamar de este Órgano Fiscalizador sus deberes de coherencia y anticipación respecto de los actos con los administrados, declarándose, en su calidad de entidad fiscalizada, estrictos cumplidores de la sus instrucciones.

K.- Respecto del pagaré correspondiente al crédito N°220000561-1, emitido en blanco en cuanto a la fecha de vencimiento y monto adeudado, con la firma del afiliado, como lo autorizaría una cláusula del propio contrato, explica que se trata de un producto financiero denominado de "Cupo Controlado" que autoriza el crédito y su respectivo cobro, por un monto máximo de \$700.000, el que se renovaría para el siguiente tramo una vez pagado el anterior y así sucesivamente, hasta completar el monto total del crédito.

L.- Refiere que habría dado cumplimiento a la obligación de informar solicitada en el Oficio N°85.652, de esta Superintendencia, mediante la Carta N°188 S.S.S. de 2 de febrero de 2015 y, posteriormente, complementada por la Carta N°271 S.S.S., de 12 de febrero del presente. Sostiene que tal información no habría sido solicitada con los datos del titular del crédito.

M. Expone además un conjunto de reclamaciones basadas en principios de Derecho Administrativo, al respecto, señala:

- Que la formulación de cargos no contiene la conducta precisa y específica, porque hace referencia a situaciones diversas descritas en los puntos 15 a 18 de la Resolución N°1/AU08-2015-03757.

- Que la medida de rebaja del interés cobrado en exceso, contemplada en la Ley N°18.010, sería la norma que corresponde aplicar por tratarse de una ley especial que rige la materia objeto de este proceso y que, por tanto, no serían aplicables otras normas como la propia Ley N°16395.

- Que el actuar del órgano fiscalizador ha sido poco coherente al solicitar información complementaria a la Carta N°271 S.S.S., de la C.C.A.F. de Los Andes, de fecha 12 de febrero de 2015, en circunstancias que la Superintendencia habría requerido la información en ese formato, esto es, sin la identificación del deudor.

- Señala que la Superintendencia habría alterado su conducta habitual.

- Afirma que el pagaré en blanco cumple con la reglamentación vigente para este tipo de documentos, en concordancia con el artículo 17 letra g) de la Ley de Protección al Consumidor, incorporado por la Ley N°20.555 sobre SERNAC Financiero. Señala que el pagaré en blanco se exige en virtud del contrato de crédito de cupo controlado de acuerdo a las normas de los artículos 11 y 107 de la ley N°18.092 y sin que ello implique un mandato en blanco de los que prohíbe el artículo 17 B de la Ley del SERNAC Financiero.

- Agrega que deberá respetarse el principio de proporcionalidad de la sanción aplicable.

Al respecto, señala que para que la sanción sea proporcional debe cumplir tres requisitos, debe contribuir al logro de un fin legítimo; debe ser necesaria, esto es, que no existan otras alternativas de sanción que permitan buscar el fin que busca su apremio y debe ser proporcional en el sentido estricto, esto es, en relación a una conducta precisa y específica, que en este caso no se daría. También refiere que en este caso no se daría reiteración de infracciones, toda vez que el Oficio N°83371, emanado de la fiscalización efectuada por la Superintendencia el año 2012, no llevó las conclusiones a un procedimiento sancionatorio por lo que no se cumpliría el requisito exigido por la ley para la reiteración de que se cometan dentro de los siguientes 24 meses (art. 57 inc.2).

V. TÉRMINO PROBATORIO

Recibido los descargos y examinado el mérito de los antecedentes, esta instructora dispuso la apertura de un término probatorio por un plazo de 15 días hábiles y fijó las audiencias para la recepción de la prueba testimonial.

En el término probatorio, se rindió prueba testimonial el 22 de octubre de 2015, con la presencia del señor Jorge Cerda Godoy, abogado habilitado de la C.C.A.F. de Los Andes, recibándose las declaraciones de los dos testigos ofrecidos por la C.C.A.F. y levantándose la correspondiente Acta.

De la declaración efectuada por los señores Hugo Marcelo Díaz Valdebenito, RUT 10.129.381-5, Subgerente de Financiamiento Social de la C.C.A.F. de Los Andes y Heraclio Eduardo Moreno Cornejo, RUT 13.505.877-7, Subgerente de Auditoría C.C.A.F. de Los Andes, se encontraron contestes en los siguientes hechos fijados como relevantes:

El hecho que se produjo un error sistémico de desfase en la aplicación de la tasa de interés de 18 créditos sociales.

Que actualmente se encuentran regularizados los casos detectados y reparados los perjuicios mediante disponibilidad de dichas devoluciones, notificadas por carta certificada y la devolución de los pagos en exceso.

Que se han rectificado los sistemas para la determinación de la TMC, implementándose controles adicionales que permiten la verificación de la correcta aplicación de las tasa y que se reportan en un informe diario sometido a revisión.

El día 23 de octubre de 2015, la C.C.A.F. de Los Andes acompañó comprobantes de retiro de dinero en cajas pagadoras de la C.C.A.F. de Los Andes, correspondiente a 7 personas afectadas por la aplicación excesiva de tasa, quedando copia en el expediente de los pagos aceptados mediante firma conforme, todas suscritas en el mes de agosto de 2015.

Con esa misma fecha C.C.A.F. de Los Andes acompañó copia de los expedientes N°361301892-1 y N°2405300857-9, el primero de éstos sin pagaré.

Por certificación de fecha 23 de octubre de 2015, se dio cuenta del vencimiento del término probatorio.

Con fecha 28 de octubre de 2015, la Caja de Compensación solicitó tener presente consideraciones jurídicas y técnicas adicionales y además informa que todos los créditos sociales afectados por el error de tasa fueron reprocesados de la siguiente forma:

- a) En 9 de los 18 casos, la devolución fue depositada en las cuentas bancarias de los afiliados afectados.
- b) En otros 9 casos la devolución quedó disponible en cajas pagadoras, a la fecha del informe 7 casos habían retirado el monto.
- c) En el caso de los 4 créditos detectados por la C.C.A.F., fueron reprocesados y efectuada la respectiva devolución.

VI. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS PRESENTADOS POR LA C.C.A.F. DE LOS ANDES

1. Análisis Técnico

A solicitud de esta instructora y revisados los antecedentes por el área financiera de esta Superintendencia, ésta informó en resumen lo siguiente:

Análisis Técnico

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes	Superintendencia de Seguridad Social	Razonabilidad
Punto 3. Caja Los Andes		
<p>Respecto del análisis realizado respecto a las operaciones de crédito que se otorgaron, pactando una Tasa de Interés que excedió la Tasa Máxima Convencional (TMC), esto se debió a que la grabación de la Tasa de Interés a aplicar quedaba registrada al momento de la recepción de la solicitud de crédito por parte del beneficiario.</p> <p>Bajo este escenario las Tasas de Interés aplicadas a operaciones no excedían la TMC al momento de la solicitud del crédito.</p>	<p>Asumiendo que el hecho es cierto, la Caja tiene operaciones dentro del mes de abril donde durante 2 semanas la TMC era la misma, por tanto en esos casos la grabación de la tasa no podría haber superado la TMC, ya que éstas se conocen con anterioridad para un periodo de tiempo mensual aproximadamente.</p> <p>De acuerdo al contraargumento anterior, las operaciones de abril no deberían haber excedido.</p> <p>Se revisaron todos los antecedentes que estaban en la</p>	FALSO

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes	Superintendencia de Seguridad Social	Razonabilidad
	<p>carpeta de investigación (pagarés y solicitud de crédito), 20 operaciones de un total de 22, de las cuales sólo 4 operaciones cumplen con el criterio de no exceder la TMC al momento de la solicitud de crédito, el resto no es creíble, porque la TMC se conocía durante un tramo amplio de tiempo (1 mes), en la que las fechas que aparecen en los documentos (pagarés y solicitud de crédito) ya están contenidas o están por sobre el periodo, en cuyo caso no aplica la explicación que esgrime la Caja de que se conocían al momento de la solicitud de crédito.</p> <p>A mayor abundamiento, el incumplimiento a la Ley es certero en señalar que una tasa de interés cobrada en una operación de crédito no puede estar por sobre la TMC (Ley 18.010).</p>	
<p>Existen además 4 casos informados por la Caja a la SUSESO mediante carta complementaria N° 271 S.S.S. de fecha 12 de febrero de 2015. Dichos casos fueron gestionados con las áreas correspondientes los saldos a favor para los afiliados. Estos</p>	<p>La TMC para el día 17-04-2014 del pagaré 07-224079 fue de 6,69 anual y se cobró 6,72 anual, ergo excedió la tasa, tal y como describe.</p>	<p>VERDADERO.</p>

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes	Superintendencia de Seguridad Social	Razonabilidad
<p>casos se detallan en la siguiente tabla:</p> <p>07-224079 08-045901 146-2546 15-226993</p>		
<p>Esta Caja de Compensación modificó el criterio de grabación de la tasa de interés considerando para efectos la fecha de otorgamiento del crédito y no la fecha de recepción de la solicitud del mismo.</p> <p>Este cambio fue aplicado el día 5 de marzo de 2015 y quedó disponible para todos los créditos sociales entregados por Caja Los Andes a contar de dicha fecha.</p> <p>Se ajustó la determinación del tramo para aplicar la tasa, considerando el monto del saldo de capital inicial en vez del monto del crédito solicitado. Es decir, se incluyeron los gastos notariales, impuestos y proyección del crédito para efectos de aplicar la tasa correspondiente.</p> <p>Este cambio está en proceso de pruebas y se espera sea implementado en el transcurso del mes de Agosto.</p>	<p>Habría que fiscalizar esto el próximo año y chequear la veracidad del cambio efectuado.</p> <p>Ok.</p>	<p>VERDADERO PROBABLEMENTE</p>

2. Análisis Jurídico de los Descargos

A continuación, se analizarán los descargos presentados por la C.C.A.F. de Los Andes.

1. Respeto del error en la aplicación de la tasa

Con fecha la C.C.A.F. de Los Andes reconoce el error de aplicación de tasa, explica que excedió el límite de aplicación, que se fija mediante la Tasa de Interés Máxima Convencional, para los 18 casos de crédito social observados por esta Superintendencia, debido a que la tasa de interés de dichas operaciones financieras quedó "grabada" al momento de la recepción de la solicitud del crédito, lo que provocó una diferencia con respecto a la Tasa Máxima Convencional aplicable al momento del otorgamiento efectivo del mismo, período en el que hubo un cambio en la TMC para ese tipo de créditos.

El Informe Técnico citado puntualiza que este argumento no tiene asidero para la mayoría de los casos analizados puesto que en casi la totalidad de los casos revisados si se hubiera aplicado la tasa de interés vigente al momento de la solicitud, de acuerdo con las fechas registradas en los correspondientes formularios, no habría excedido la TMC vigente al momento de la firma del pagaré como refiere la C.C.A.F..

Señala el Informe que revisados cada uno de los créditos bajo esta premisa sólo 4 de los 22 créditos analizados habrían quedado con tasa excedida.

Al respecto, se debe tener presente que esta Superintendencia había instruido mediante Oficio N°74.146, de 25 de noviembre de 2013, a la C.C.A.F. de Los Andes la adopción de medidas tendientes a evitar que las diferencias de tasa de interés registradas en el pasado se repitieran.

En efecto, en el Oficio N°74.146, citado, este Órgano Fiscalizador había sido informado que los inconvenientes producidos por aplicación errónea de tasa de interés se encontraban "subsanaados".

2. Respeto a las siguientes afirmaciones de la C.C.A.F. de Los Andes:

-Que la Caja de Los Andes mantiene un stock de colocaciones en el mercado de créditos por un monto total que supera los mil millones de pesos y las 50 mil transacciones mensuales, queriendo mostrar que esta situación corresponde a un problema de escasa ocurrencia.

-Que ha procurado mantener una política de tasa de interés estrictamente controlada bajo los niveles de la TMC e incluso de las más bajas del mercado, para demostrarlo acompaña los gráficos de control de tasa en distintos tramos de crédito manteniéndose siempre por sobre un punto bajo la TMC.

-Que las operaciones de crédito que son objeto de este proceso sancionatorio se otorgaron pactando una Tasa de Interés que excedió la Tasa Máxima Convencional debido a que la "grabación de la Tasa de Interés a aplicar quedaba registrada al momento de la recepción de la solicitud del crédito".

-Que ha implementado a partir del 5 de marzo de 2015, la mantención del sistema de grabación de la Tasa de Interés, considerando para estos efectos la fecha de otorgamiento del crédito y no la fecha de recepción de la solicitud del mismo.

-Que se ajustó la determinación del tramo para aplicar la tasa, considerando el monto del saldo del capital inicial en vez del monto del crédito solicitado. Es decir, se incluyeron los gastos notariales, impuestos y proyección del crédito para efectos de aplicar la tasa correspondiente. Sin embargo, a la fecha de este descargo no se había implementado la medida.

Se solicitó un informe técnico que en síntesis señaló que estas aseveraciones son creíbles pero no excusa la aplicación de una tasa excedida, agrega el informe que la causa se debe a que la Tasa de Interés sistemáticamente fue aplicada considerando el monto líquido solicitado por el beneficiario y no sobre el monto bruto, el cual considera los gastos asociados tales como proyección, gastos de notario e impuesto a los timbres y estampillas. Es por este motivo que la tasa de interés aplicada fue la considerada para el tramo de montos inferiores o iguales al equivalente de 200UF y superiores al equivalente de 50UF.

3. Cumplimiento a la obligación de informar en forma y plazo

Respecto a este punto, cabe señalar que el Oficio N°59.420, de 5 de septiembre de 2014, de esta Superintendencia, solicitaba a la C.C.A.F. de Los Andes en el marco de una fiscalización, los documentos de respaldo de 52 créditos, indicando específicamente la necesidad de acompañar el pagaré, la liquidación de remuneración o pensión y los documentos de las operaciones relacionadas al crédito, como seguros u otros.

Esta obligación de la C.C.A.F. no se cumplió en el tiempo y la forma requeridos por la autoridad, pues no se enviaron todos los documentos de respaldo solicitados en los mencionados Oficios y tampoco se cumplió con los plazos otorgados para ello. En efecto, la documentación requerida no fue remitida en el plazo de 10 días otorgado en el Oficio citado, ni durante la prórroga del mismo. Finalmente, cuando fue remitida parte de la información, ésta no fue recibida en la forma e integridad solicitada, como se explica en los puntos 1 a 4, del Numeral I, de esta resolución.

4. El principio de la Tipicidad

Respecto al argumento de que no se habría establecido de una manera precisa la conducta de cargos, esta instructora desestimó la solicitud de reformular el cargo por estimar que la redacción original de la Resolución N° 1/AU08-2015-03757 era clara y precisa, sin perjuicio de ello, y siguiendo los criterios impuestos por la Superintendencia de Seguridad Social en orden a fortalecer las normas del debido proceso, se estimó conveniente otorgarle una redacción más detallada al cargo formulado, concediendo un nuevo emplazamiento para efectuar los descargos.

El argumento anterior se ratifica con los descargos formulados por la C.C.A.F. a cada uno de los cargos efectuados en la Resolución N°1 de autos.

5. Respeto al Principio de la Confianza Legítima.

El descargo de la C.C.A.F. argumenta que en base a este valor jurídico la Superintendencia de Seguridad Social debería tener un actuar coherente, el que consistiría en no objetar el contenido de la información solicitada, por cuanto se presenta en la forma requerida. Tal argumento es totalmente inadecuado considerando que justamente las facultades esenciales de este Organismo Contralor son de orden supervisoras y fiscalizadoras y cuya labor es objetar aquellas conductas irregulares, abusivas o ilegales.

Agrega la C.C.A.F. que otros deberes incumplidos de la Superintendencia se desprenderían del principio de “vinculatoriedad del precedente administrativo” y del que se refiere a la “anticipación de cambio de conducta”. Al respecto, y sin perjuicio de no compartir los criterios expuestos, esta instructora considera que estas argumentaciones escapan a la materia que nos ocupa y en nada inciden en lo dispositivo de la presente Resolución.

Respecto a que esta Superintendencia debería haber respetado su conducta habitual en cuanto a haber solicitado la información adicional o complementaria a través de un Oficio, emitido con posterioridad a la primera fiscalización anual; cabe señalar que los principios que invoca la C.C.A.F. no son precisamente aplicables a un órgano fiscalizador, que utiliza justamente mecanismos variados de control, ejerciéndolos de manera aleatoria con el objeto de supervisar la observancia de las normas.

6. Firma de pagarés en blanco

Al respecto, los argumentos esgrimidos por la C.C.A.F. para la firma en blanco de la documentación asociada al crédito (pagaré) merece la siguiente observación:

La argumentación utilizada por la C.C.A.F. para defender la utilización de firma de pagarés en blanco es el sistema de “cupu controlado”, el que quedó estrictamente prohibido a contar del Oficio N°59.424, de 16 de septiembre de 2013, por las razones expuestas a esa C.C.A.F. en el referido Oficio.

En efecto, mediante el Oficio citado esta Superintendencia instruyó a la C.C.A.F. de Los Andes suspender el producto “cupu controlado”, por considerarlo contrario a los objetivos de seguridad social que inspiran al Sector y a las normas de la Circular 2052, de 2003, como se describe en el mismo Oficio de instrucción N°59.424.

El Oficio N°59.424, de 16 de septiembre de 2013, prohibió la aplicación del sistema de “cupu controlado, por las razones expuestas a esa C.C.A.F. y junto con ello respecto de los contratos vigentes dispone adoptar las medidas necesarias a fin de no continuar con los mismos e informar al respecto en un plazo de 15 días.

En el pagaré del crédito N° 220000561-1, cuya fecha de otorgamiento fue registrada en la Central de Riesgo, como el día 13 de marzo de 2014, se transgrede lo dispuesto en el punto 15.1 letra b) de la Circular 2052, de 2003 y sus modificaciones, sobre las Cláusulas Obligatorias del Pagaré, ya que no

contiene la promesa no sujeta a condición de pagar una determinada o determinable cantidad de dinero y tampoco cumple lo relativo a señalar expresamente la tasa de interés que se aplicará en caso de mora, como tampoco la obligación impuesta en la misma ya referida norma, sobre no mantener pagaré con cláusulas en blanco.

7. Principio de la Proporcionalidad y no reincidencia

En este descargo la C.C.A.F. intenta establecer los criterios de proporcionalidad de la sanción, señalando que aquella contemplada en el artículo 28 del DL 3538 es manifiestamente desproporcionada en relación al monto involucrado en este proceso sancionatorio.

Al respecto cabe recordar, que se apreciará en conciencia la gravedad de las infracciones cometidas, en virtud de las cuales se determinará la calidad y cuantía de las sanciones aplicables, siendo esta una facultad privativa del Superintendente de Seguridad Social.

Por otra parte, las alegaciones de la C.C.A.F. adolecen de inconsistencia al basar su argumentación justamente en el artículo 57 de nuestra ley Orgánica para referirse a la proporcionalidad de la pena en este caso, en circunstancias que había señalado que no cabía su aplicación considerando que estas conductas estarían sancionadas por una ley especial (Ley N°18.010), norma que no admitiría la aplicación de la multa que autoriza la ley de la Superintendencia de Seguridad Social.

8. Principio de Non Bis in Idem

La C.C.A.F. de Los Andes planteó en forma subsidiaria, que en caso que esta Superintendencia le aplicara una sanción, ello significaría una infracción al principio de non bis in idem. Lo anterior, por cuanto el artículo 8° de la Ley N°18.010 establecería una sanción cuando dispone que se tendrá por no escrito todo pacto de intereses que exceda el máximo convencional y en tal caso, los intereses se reducirán al interés corriente, debiendo efectuar la devolución de lo indebidamente pagado.

Lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley N° 18.010 busca restituir a la brevedad posible, los hechos al estado deseado por el legislador, esto es, que el interés aplicado sea el normal para operaciones de igual monto y naturaleza. Para ello, el legislador recurrió al concepto del interés corriente, esto es, el promedio ponderado por montos de las tasas cobradas por los bancos establecidos en Chile, en las operaciones que realicen en el país, de acuerdo a lo pertinente del inciso primero del artículo 6° de la Ley N° 18.010.

En el artículo 8°, el legislador restablece el estado de derecho teniendo por no escrito la cláusula correspondiente, de lo cual se producen dos consecuencias jurídicas: una: el legislador sustituye la estipulación de intereses por sobre la máxima convencional, fijándolos en el interés corriente al momento de la convención y dos: obliga a la restitución de lo indebidamente pagado.

En relación a la rebaja de los intereses al interés corriente, el legislador obliga al acreedor a aplicar únicamente el interés corriente y desde ese punto de vista

ello no constituye una sanción. En efecto, al momento de la convención, el acreedor tenía la facultad de acordar cualquier interés hasta el tope del máximo convencional, lo que incluye un interés superior al corriente, pero siempre con el aludido tope. Este derecho de fijar la TMC se extinguió al momento del otorgamiento del crédito, por lo que lo dispuesto por la norma no es una sanción, simplemente una restauración del derecho, la normalización del crédito a una situación estándar, que ciertamente no es la TMC.

Se debe considerar también, que el artículo 8° de la Ley N° 18.010 está contenido en una legislación especial y no hace referencia alguna a la eventual responsabilidad que tiene el acreedor cuando aplica un interés superior al máximo convencional. Para establecer la responsabilidad hay que recurrir a otras normas del derecho, en este caso, a la Ley N° 16.395 orgánica de esta Superintendencia. En efecto, artículo 48 de la Ley N°16.395 dispone que es facultad de la Superintendencia de Seguridad Social ordenar que se realicen auditorías o instruir los procedimientos sancionatorios que correspondan a las instituciones públicas sometidas a su fiscalización, para acreditar las infracciones y las responsabilidades en los hechos investigados, sin perjuicio de las facultades que sobre la misma materia tienen los jefes de servicios respectivos.

Por tanto, no existe infracción alguna al principio non bis in ídem, en el caso que esta Superintendencia aplique una sanción en este proceso sancionatorio.

VI. NORMAS LEGALES E INSTRUCCIONES DE ESTA SUPERINTENDENCIA

1. La letra m) del artículo 2° de la Ley N° 16.395, que fija el texto refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social, establece dentro de las funciones de este Organismo Fiscalizador: "Ordenar la realización de auditorías o, en casos calificados, instruir los procedimientos sancionatorios a las entidades fiscalizadas, procediendo a la aplicación de las sanciones que corresponda, sin perjuicio de la facultad de formular denuncias y querellas ante el Ministerio Público y los tribunales que correspondan por las eventuales responsabilidades de ese carácter que afectaren a aquéllas o a sus directores, ejecutivos o trabajadores".

2. La letra b), del ya citado artículo 2° de la Ley N°16.395, señala como función de esta Superintendencia, el "Dictar las circulares, instrucciones y resoluciones a las entidades sometidas a su supervigilancia, en tanto sean necesarias para el ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere esta ley", debiendo, además, "impartir instrucciones a las instituciones sometidas a su fiscalización sobre los procedimientos para el adecuado otorgamiento de las prestaciones que en cada caso correspondan, dentro del ámbito de su

competencia”.

3. El inciso primero del artículo 1° de la Ley N° 18.010, establece que son operaciones de crédito de dinero aquéllas por las cuales una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención.

4. El inciso segundo del artículo 2° de la Ley N° 18.010 establece que en las operaciones de crédito de dinero reajustables, constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor por sobre el capital reajustado. Se entiende por tasa de interés de un crédito reajutable, la relación entre el interés calculado en la forma definida en este inciso y el capital.

5. La primera y segunda parte del inciso primero del artículo 6° de la Ley N° 18.010 disponen que tasa de interés corriente es el promedio ponderado por montos de las tasas cobradas por los bancos establecidos en Chile, en las operaciones que realicen en el país, con exclusión de las comprendidas en el artículo 5° de dicha ley. Corresponde a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras determinar las tasas de interés corriente, pudiendo distinguir entre operaciones en moneda nacional, reajustables o no reajustables, en una o más monedas extranjeras o expresadas en dichas monedas o reajustables según el valor de ellas, como asimismo, por el monto de los créditos, no pudiendo establecerse más de dos límites para este efecto, o según los plazos a que se hayan pactado tales operaciones.

6. El inciso final del artículo 6° de la Ley N° 18.010 establece que no podrá estipularse un interés que exceda el producto del capital respectivo y la cifra mayor entre: 1) 1,5 veces la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención, según determine la Superintendencia para cada tipo de operación de crédito de dinero, y 2) la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención incrementada en 2 puntos porcentuales anuales, ya sea que se pacte tasa fija o variable. Este límite de interés se denomina interés máximo convencional.

7. El artículo 8° de la Ley N° 18.010 dispone que se tendrá por no escrito todo pacto de intereses que exceda el máximo convencional, y en tal caso los intereses se reducirán al interés corriente que rija al momento de la convención o al momento en que se devenguen los respectivos intereses, en el caso de las operaciones a que se refiere el inciso primero del artículo 6° ter de dicha ley. En todo caso, cuando corresponda devolver intereses en virtud de lo dispuesto en esta ley, las cantidades percibidas en exceso deberán reajustarse en la forma señalada en el artículo 3°, inciso primero de la citada ley.

8. El artículo 11 de la Ley N° 18.010 establece que en las obligaciones regidas por esta ley sólo pueden estipularse intereses en dinero. Los intereses se devengan día por día. Para los efectos de esta ley, los plazos de meses son de 30 días, y los de años, de 360 días.

9. El artículo 19 de la Ley N° 18.010 establece que se aplicará el interés corriente en todos los casos en que las leyes u otras disposiciones se refieran al

interés legal o al máximo bancario.

10. La Circular N° 2.052, de 10 de abril de 2003 y sus modificaciones, de esta Superintendencia, imparte instrucciones a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.), para la administración del Régimen de Crédito Social conforme a la normativa vigente. En el Título I número 10.3 "Tasa de interés" de la aludida Circular se instruye respecto de la tasa de interés de colocación de los créditos y de los intereses que se deben aplicar en caso de morosidad.

En materia de tasas de interés de colocación se instruye, entre otros aspectos, en el numeral 10.3.1 que:

-Las tasas de interés que cobren las C.C.A.F. en el otorgamiento de los créditos sociales deberán regirse por las normas de la Ley N° 18.010, pudiendo otorgar créditos reajustables o no reajustables.

-Conforme al artículo 6° de dicha ley, las C.C.A.F. no pueden estipular un interés que exceda en más de un 50 % el interés corriente que rija al momento de la convención, esto es, cuando el crédito haya sido aprobado y puesto a disposición del afiliado.

-Atendido el carácter social de estos créditos, las C.C.A.F. deberán aplicar tasas de interés cercanas a las tasas de interés corriente que determina la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

-Las C.C.A.F. en la fijación de las tasas de interés en los préstamos que otorgan a sus afiliados, deberán regirse por las instrucciones que imparta la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en cuanto a tramos de montos de créditos y plazos de restitución.

-Las tasas de interés que fijen las C.C.A.F., conforme a lo señalado precedentemente, deberán aplicarlas con carácter general a todos sus afiliados por igual, es decir, frente a préstamos de iguales características, no podrán cobrar tasas diferenciadas de interés.

La misma norma en el punto 15.1 se refiere a las cláusulas obligatorias del pagaré, estas son, las indicadas en el artículo 102 de la Ley N° 18.092, sobre Letras de Cambio y Pagarés. Sin perjuicio de esto, agrega: "...deberá señalarse expresamente la tasa de interés que se aplicará en caso de mora..."; "Por otra parte, las C.C.A.F. no deberán mantener pagaré con cláusulas en blanco."; "Las C.C.A.F. deberán rendir cuenta a sus afiliados acerca de cómo han llenado los pagarés que respaldan el crédito social, conforme al mandato que éstos le hayan otorgado para tal efecto en la solicitud del crédito social o repactaciones posteriores".

La Circular N° 2.902, de 18 de enero de 2013, de esta Superintendencia en la letra a) del Punto I dispone que las Cajas de Compensación deberán remitir sus tasas de interés de crédito social en forma diaria, existan o no modificaciones en dichas tasas de interés, a más tardar el día hábil anterior al que se refiere la información. El párrafo segundo del Punto II de dicha Circular establece que será de responsabilidad de cada Caja de Compensación mantener actualizada la información de la base de datos de tasas de interés de crédito social, debiendo remitir esta información a través del sistema de reporte provisto por

esta Superintendencia.

11. Por su parte, el artículo 28 del Decreto Ley N°3538, de 1980, al que se remite la Ley N°16.395, se refiere a la aplicación de las sanciones de censura y multa a beneficio fiscal, entre otras.

VII. CONDUCTA OBJETO DE SANCIÓN

La conducta sancionable en los hechos acreditados en este proceso sancionatorio es la siguiente:

Haber pactado una tasa de interés superior a la máxima convencional en los créditos sociales en incumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley N° 18.010 y a la Circular N° 2.052, de 2003, de este Organismo, para el caso de 18 créditos de los informados, singularizados con los pagarés N°s 10.0686043-1; 26.0062169-9; 23.0491167-3; 28.0066254-3; 23.0490764-1; 36.1395184-8; 36.1395089-2; 05.0294775-3; 10.0686285-K; 30.0186375-3; 36.1394886-3; 36.1395325-5; 23.0491765-5; 112.0007246-6; 36.1395284-4; 28.0066340-K; 07.0223942-7; 60.0010162-K.

Además, la Caja de Compensación omitió remitir, la documentación en los tiempos y forma requeridos respecto de los pagarés (22.0000561-1; 36.139892-1 y 24.0530857-9) y demás documentos solicitados, no han sido informados.

VIII. ANÁLISIS DE CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES Y AGRAVANTES

1. Para la determinación de las sanciones específicas que corresponda aplicar, se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias:

- a) La importancia del daño causado
- b) El número de personas que pudo afectarse por la infracción.
- c) El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción.
- d) La intencionalidad en la comisión de la infracción y el grado de participación en el hecho, acción u omisión constitutiva de la misma.
- e) La conducta anterior del infractor.
- f) La capacidad económica del infractor.
- g) El nivel de reparación de los eventuales daños

2. Conforme al inciso primero del artículo 57 de la Ley N° 16.395, de acreditarse las infracciones por las cuales se formulan los cargos antes señalados, esta Superintendencia procederá aplicar las sanciones a que se refiere el artículo 28 del D.L. N° 3.538, de 1980, esto es, multa a beneficio fiscal de hasta 15.000 UF o censura.

3. Tratándose de multas, el inciso segundo del artículo 57 de la Ley N° 16.395 prescribe que el monto específico de la multa se determinará apreciando fundadamente la gravedad y las consecuencias del hecho, la capacidad

económica del infractor y si éste hubiere cometido otras infracciones de cualquier naturaleza en forma reiterada. Se entenderá que son infracciones reiteradas cuando se hayan cometido dos o más de ellas en los últimos veinticuatro meses.

Teniendo presente lo anterior, se deben considerar las siguientes circunstancias atenuantes y agravantes en este proceso sancionatorio:

Circunstancias atenuantes

-De acuerdo al Informe Técnico solicitado del universo de créditos sociales (incluidos pensionados) otorgados por la C.C.A.F. de Los Andes, los que tuvieron una tasa de interés superior a la máxima convencional entre abril de 2014 y mayo de 2014, el porcentaje del total de operaciones cerradas es moderado.

-Hubo reparación a casi la totalidad de los afiliados afectados, dado que se devolvieron los intereses cobrados completamente.

-Asimismo, la C.C.A.F. declaró a través de sus ejecutivos haber implementado en su sistema computacional la validación de la tasa de interés, de modo tal que estos hechos no debieran repetirse.

-Finalmente, también se consideró como atenuante la aseveración en orden a que se implementaron los sistemas de detección de errores, los que no fueron expuestos en este proceso.

Circunstancias agravantes

- Mediante Carta N°176 S.S.S., la C.C.A.F. de Los Andes, junto con reconocer el error cometido, explica que el diferencial de tasa se produjo por un cambio de TMC, en el período intermedio entre la solicitud del crédito y su otorgamiento. Agrega que la generalidad de los créditos son requeridos y otorgados en momentos distintos, entre cuyas fechas a menudo se observan cambios de TMC.

El tipo infractor o infracción propiamente tal, ha quedado configurado y reconocido por la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

-Al respecto, cabe señalar que la revisión y correcta aplicación de las tasas de interés, constituye precisamente el mandato legal contenido en la Ley 18.010.

-En conformidad al mismo Informe, la TMC se conoce durante un tramo amplio de tiempo, alrededor de un mes y por las fechas en que en definitiva fueron firmados los pagarés, en 20 de los 24 casos finalmente detectados (aún cuando los cargos por esta causa se formularon sólo por 18) no había variado la tasa entre esas fechas, por lo que no aplica el argumento del desfase de tiempo entre la fecha de grabación de la tasa y la fecha de firma definitiva del pagaré. Sólo se les aplica a 4 casos de los incluidos en la formulación de cargos por aplicación

de tasa.

-De acuerdo al Informe técnico del área financiera de esta Superintendencia, el error cometido es causado por lo que se califica como al menos un grave descuido de la C.C.A.F., por cuanto la TMC de abril de 2014 fue la misma durante un período de dos semanas y ésta se conoce con anterioridad. En consecuencia, concluye que existió negligencia en la gestión.

-La Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes había observado errores y diferencias en la aplicación de las tasas de interés con anterioridad, recibiendo observaciones de esta Superintendencia en noviembre de 2013, mediante el Oficio N°74.146.

Al respecto, la C.C.A.F. declaró haber subsanado los problemas de sistema que generaron la diferencia en la aplicación de tasa de interés correspondiente.

-También constituye una circunstancia agravante el hecho que la C.C.A.F. de Los Andes no detectó por sí misma haber pactado una tasa de interés superior a la máxima convencional. Dicha situación fue advertida por esta Superintendencia.

-En el pagaré del crédito N° 220000561-1, cuya fecha de otorgamiento fue registrada en la Central de Riesgo, como el día 13 de marzo de 2014, se transgrede lo dispuesto en el punto 15.1 letra b) de la Circular 2052, de 2003 y sus modificaciones, sobre las Cláusulas obligatorias del Pagaré, ya que no contiene la promesa no sujeta a condición de pagar una determinada o determinable cantidad de dinero y tampoco cumple lo relativo a señalar expresamente la tasa de interés que se aplicará en caso de mora, como así la C.C.A.F. también incumple la obligación impuesta en la misma norma sobre no mantener pagaré con cláusulas en blanco.

-Esta Superintendencia había instruido a la C.C.A.F. de Los Andes suspender el producto "cupo controlado", por considerarlo contrario a los objetivos de seguridad social que inspiran al Sector y a las normas de la Circular 2052, de 2003, como se describe en el mismo Oficio de instrucción N°59.424.

-El Oficio N°59.424, de 16 de septiembre de 2013, prohibió la aplicación del sistema de "cupo controlado", por las razones expuestas a esa C.C.A.F. y junto con ello respecto de los contratos vigentes dispuso adoptar las medidas necesarias a fin de no continuar con los mismos e informar al respecto en un plazo de 15 días, sin embargo, no sólo el crédito N°220000561-1, continúa vigente en estas condiciones, sino la C.C.A.F. realiza una defensa en autos de la conducta prohibida.

-Por otra parte, la C.C.A.F. de Los Andes no tenía implementado un sistema de validaciones para evitar que las tasas de interés que pactaba no superara la tasa máxima convencional, como declaró en su Carta N°436/2013 S.S.S., de 17 de octubre de 2013 dirigida a esta Superintendencia.

-Respecto del argumento atenuante de haber efectuado los resguardos para evitar que la situación se repita, la C.C.A.F. no especifica en qué consisten, ni

vuelve a informar al respecto.

-Para la propuesta de sanción esta instructora ha tenido especialmente en vista que la C.C.A.F. no imprimió a la reparación del error una especial diligencia, retrasándose en los plazos de respuesta a esta Superintendencia respecto a la información solicitada en más de una oportunidad.

-Por otra parte, no queda claro de los argumentos planteados por la C.C.A.F. y de sus acciones, la coherencia de su gestión con su deber social, al argumentar en favor de la aplicación de cláusulas como las que permiten **el cupo controlado** o la fórmula de **la firma de pagaré en blanco**, que han sido prohibidas por esta Superintendencia; además, de presentar en este proceso, insistentemente, argumentaciones dilatorias, encaminadas a intentar dejar sin efecto las notificaciones del presente proceso sancionatorio, en lugar de enfocar sus recursos y esfuerzos en la reparación oportuna de los afiliados que resultaron afectados y en la implementación e información sobre los controles adecuados para evitar estos perjuicios.

- Finalmente, esta Superintendencia reprocha a la C.C.A.F. la tardía reparación de los afectados.

RESUELVO:

Aplíquese a la Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes, conforme a lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley N° 16.395, **una multa a beneficio fiscal de 1000 unidades de fomento**, por los hechos que fueron objeto de cargo en este proceso sancionatorio.

Inscribese la referida sanción en el registro público de sanciones a que alude el inciso final del citado artículo 57.

En contra de esta resolución procede el recurso de reposición administrativo, que deberá interponerse ante esta Superintendencia, dentro del plazo de cinco días hábiles y el recurso de reclamación que, conforme al artículo 58 de la Ley N° 16.395, debe presentarse ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro del plazo de quince días hábiles contado desde su notificación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



CLAUDIO REYES BARRIENTOS

SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL

A:

Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes (señor Gerente General y mandatarios)

Expediente

chilexpress

2270106915



Orden de Transporte

Oficina Central: Av. José Joaquín Pérez 1376 | Transportes - Servicios y Telecomunicaciones
Parque de Negocios Inea - Pudahuel - Fono: (56 2) 2327 4700 | R.U.T.: 96.756.132 - J.

REMITENTE

RUT: 96030094
 N°: 18181 722 - 870627
 EMPRESA: EMPRESA DE SEGUROS DE LA SEGURIDAD SOCIAL
 DEPTO.:
 CIUDAD: **SANTIAGO** | Contacto: **EUSEBIO** | Teléfono/Fax: | Email: **22620400**

DESTINATARIO

RUT:
 N°:
 EMPRESA: **CCAF NO AND**
 DEPTO.:
 CIUDAD: **SANTIAGO** | Contacto: | Teléfono/Fax: | Email:

TIEMPO DE ENTREGA

ADICIONALES (Uno o más):
 1 MAR DE CONTINUACION DE ENTREGA A PLANTILLA (Procedencia FCO)
 IMPRESA EN OPCIÓN CHILEXPRESS

TRIPPLICADO CLIENTE

TIPO DE ENVIO

PESO DE PIEZAS (kg):
 DOCUMENTO
 ENCOMIENDA
 VALISA

CONSOLIDADO

Dimensiones (en cm):
 LARGO ANCHO ALTO

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO
2045 RO33 (M.C.S)

VALOR DECLARADO \$

FECHA
26 ENE 2016

Entregado por:

VALOR DEL SERVICIO
A X F C

CONDICIONES DE PAGO
 CONTADO DEPÓSITO
 CANCELACIÓN REEMBOLSO
 CANCELACIÓN REEMBOLSO

USO EXCLUSIVO DE CHILEXPRESS

FECHA: **1/1/16** HORA:
 COD. ORIGEN DE GEN:
 FORMA DE ENTREGA:

www.chilexpress.cl