

**REF.: APLICA SANCIÓN A COMERCIAL
ZUMO Y COMPAÑÍA LIMITADA**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 4223

Santiago, 05 de agosto de 2021

VISTOS

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N° 10, 5, 20 N°4, 36, 37, 38 y 52 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título II de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°1857 de 2021; en el Decreto Supremo N° 1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; Decreto Supremo N° 1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; y Decreto Supremo N° 437 del Ministerio de Hacienda de 2018.

2) Lo dispuesto en los artículos 6 bis, 31 y 33 de la Ley N° 18.010 y en la Circular N°1 de 13 de noviembre de 2014 para Entidades de Créditos fiscalizados por la ley N°18.010, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actualmente Comisión para el Mercado Financiero (en adelante “Comisión” o “CMF”).

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1 ANTECEDENTES GENERALES

1.- De conformidad a lo establecido en el artículo 31 de la Ley N° 18.010, anualmente se establece la nómina de Instituciones Colocadoras de Créditos Masivos a ser fiscalizadas en cumplimiento de la Tasa Máxima Convencional, en adelante TMC para el año siguiente de su publicación. La Sociedad Comercial Zumo y Compañía Limitada ha sido incluida en las nóminas de los años 2016, 2017 y 2018.

2.- De acuerdo con lo prescrito en el artículo ya mencionado, esta Comisión deberá solicitar a todas las instituciones fiscalizadas información de cada una de las operaciones sujetas a un interés máximo convencional disociada de los datos que permitan la identificación del deudor respectivo, y, cuando se detectare una posible infracción, se podrá requerir información que permita identificar al deudor para efectos de fiscalizar el cumplimiento de dicha normativa.

3.- Mediante los archivos D91, D92 y D93 las instituciones crediticias, distintas de bancos y sociedades de apoyo al giro, informan de forma individualizada todas las operaciones de crédito de dinero cursadas semanalmente en moneda nacional no reajutable por importes menores o iguales a 200 UF y por plazos mayores o iguales a 90 días, especificando en ellas si el pago se realiza por descuento en la pensión, la remuneración o ninguna de las opciones anteriores.

4.- Las operaciones recibidas en el archivo en cuestión se encuentran individualizadas, indicando sólo a las que se les habría aplicado una tasa de interés. Posteriormente, se procede a la revisión de las mismas, listándose aquellas operaciones que sobrepasan la TMC vigente aplicable para este tipo de operaciones. Adicionalmente, se solicitan los respaldos de las operaciones seleccionadas a la persona designada como usuario y/o administrador por la entidad informante, corroborándose -con la recepción de dicha información- la efectividad de la ejecución de operaciones en las que se habría cobrado una tasa superior a la TMC vigente en un determinado periodo.

5.- Producto del proceso anteriormente referido, la Unidad de Fiscalización de Tasa Máxima Convencional, en adelante UFTMC, dependiente de la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras de este Organismo, elaboró las Actas de incumplimiento envío de respaldo de operaciones de Comercial Zumo y Compañía Limitada 01/2018 y 37/2019 y el Acta de incumplimiento envío de archivo de Comercial Zumo y Compañía Limitada 14/2020, respectivamente, las cuales dan cuenta de los hallazgos del proceso de fiscalización.

6.- Con fecha 4 y 23 de julio de 2019 y 20 de julio de 2020, la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras remitió a la Unidad de Investigación los Memorándums N° 03/19, N° 68 y N° 100-20 respectivamente, acompañando las Actas previamente mencionadas, dando cuenta del no envío de respaldo de operaciones del archivo D92 del año 2017, 2018, y del no envío de los archivos normativos D92 y D93 lo cual infringiría lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley N° 18.010 sobre Operaciones de Crédito en Dinero.

7.- En virtud de lo previamente expuesto y de acuerdo con lo previsto en los artículos 22 y 24 N°1 del D.L. N° 3.538, con fecha 21 de diciembre de 2020, mediante Resolución UI N°46/2020, se inició una investigación para esclarecer los hechos informados por la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras, mediante los Memorándums N° 03/19, N° 68 y N°100-20.

I.2 HECHOS

1.- Comercial Zumo y Compañía Limitada, en Adelante ZUMO, es una institución que se encuentra registrada bajo el Código SBIF 2528, y conforme a lo dispuesto en la Resolución N° 249 de 22 de julio de 2016, Resolución N° 366 de 21 de julio de 2017 y la Resolución N°353 de 23 de julio de 2018, está comprendida en la nómina de instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de dinero masivas sujetas a la fiscalización de la CMF, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2019;

incorporación que fue publicada en el Diario Oficial con fecha 29 de julio de 2016, 28 de julio de 2017 y 28 de julio de 2018.

2.- Durante el proceso de fiscalización de eventuales operaciones que podrían haber superado la TMC en los años 2017 y 2018, y teniendo en consideración la falta de envío de los respaldos de las operaciones por parte de ZUMO contenidos en el registro 00 del archivo D92, del sistema de Deudores del Manual de Sistema de Información de la Comisión para el Mercado Financiero, la Unidad de Fiscalización de TMC solicitó a ZUMO, lo siguiente:

a) 315 respaldos de operaciones informadas en el archivo D92 del año 2017, correspondientes a pagarés, liquidaciones de crédito, tablas de desarrollo y detalle de otros cobros. Estas solicitudes fueron realizadas:

i- En una primera oportunidad, con fecha 8 de febrero de 2017, a través de la plataforma de Requerimientos de Fiscalización Tasa Máxima Convencional ("RFTMC"), se solicitaron preliminarmente los respaldos de 13 operaciones.

ii- Posteriormente, en el periodo comprendido entre el 16 de febrero de 2017 y 10 de enero de 2018, mediante la plataforma de RFTMC, se solicitó el respaldo de 315 operaciones informadas en el archivo D92 del año 2017.

iii- Mediante correo electrónico de fecha 6 de marzo de 2017, el Analista de Fiscalización de TMC de la ex SBIF requirió del Sr. Arturo Jiménez, persona designada responsable de responder requerimientos del Regulador de ZUMO, el envío de antecedentes de 13 operaciones informadas en el archivo D92.

iv- Posteriormente, con fecha 15 de marzo de 2017, mediante correo electrónico, el mismo fiscalizador previamente indicado reiteró la solicitud en atención a que la misma no había sido respondida.

v- Con posterioridad, mediante correo electrónico, con fecha 11 de abril de 2017, el Analista de Fiscalización de TMC de la ex SBIF reiteró la solicitud efectuada con fecha 8 de febrero y expresó que se han comunicado con el Sr. Cristián Viera, Jefe Administrativo de ZUMO, el cual ha comprometido plazos que no han sido cumplidos.

vi- Con fecha 24 de octubre de 2017, el Analista de Fiscalización de TMC de la ex SBIF reiteró mediante correo electrónico que la información requerida mediante RFTMC con fecha 16 de febrero y 20 de abril de 2017 que no habían sido respondidos.

vii- El 30 de octubre del 2017, la jefa de la Unidad de Fiscalización de Tasa Máxima Convencional reiteró lo solicitado en correos anteriores al Sr. Cristián Viera, Jefe Administrativo de ZUMO.

viii- El 07 de noviembre de 2017, la Jefa de Fiscalización de Servicios Financieros Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF reiteró las anteriores solicitudes realizadas mediante correo electrónico y con en esa misma fecha contestó el Sr. Cristian Viera, quien firma como jefe administrativo y señala haber comenzado a efectuar la búsqueda de antecedentes solicitada.

ix- El 08 de noviembre de 2017, la Jefa de Fiscalización de Servicios Financieros Dirección de Conducta de Mercado solicitó a ZUMO, los números de teléfono de contacto ya que señala haber intentado comunicarse con el gerente general y con el Sr. Cristian Vera y no pudo contactarse, solicitando que se comuniquen a la brevedad.

x- Los días 16 de noviembre y 21 de noviembre del 2017 respectivamente, la Jefa de Fiscalización de Servicios Financieros Dirección de Conducta de Mercado, mediante correo electrónicos dirigidos al Sr. Cristian Vera, reiteró la solicitud de envío de información sin obtener respuesta.

xi- Adicionalmente, con fecha 25 de enero del 2018 fue remitida una carta certificada al representante legal de ZUMO, el Sr. Lucio Zúñiga Morales, la cual estaba firmada por el Superintendente de la ex SBIF del año 2018, solicitando el envío de la información en un plazo de 5 días hábiles, la cual a la fecha no ha tenido respuesta.

b) 216 respaldos de operaciones efectuadas el año 2018, los que fueron requeridos a través de RFTMC, los cuales correspondían a pagarés y liquidaciones de crédito de cada una de ellas, estas solicitudes fueron realizadas:

i- Mediante la plataforma RFTMC, en el periodo comprendido entre el 10 de enero y 27 de agosto de 2018 se solicitó el respaldo de 216 operaciones del archivo D92 del año 2018.

ii- Con fecha 01 de abril de 2019, una vez vencido el plazo de 6 días Bancarios hábiles para la entrega de los documentos de respaldo de las operaciones informadas en el archivo D92, dispuesto en la Circular N°1 de Entidades de créditos fiscalizados por la Ley N° 18.010, se envió un correo electrónico al Sr. Arturo Jiménez, responsable del envío de la información designado por ZUMO, y el Sr. Cristian Viera, indicándoles que existía un requerimiento efectuado a través de la plataforma RFTMC, sobre 141 operaciones correspondientes a los periodos TMC del año 2018, que no ha sido respondido, por lo que a través de ese correo se le reitera dicha solicitud y le otorgan un plazo de 2 días para enviar la respuesta.

iii- Posteriormente, con fecha 04 de abril de 2019, la Jefa Unidad de Fiscalización TMC informó mediante correo electrónico que se han enviado insistencias mediante la plataforma de RFTMC, de las cuales hasta la fecha no habían tenido respuesta.

iv- Finalmente, con fecha 11 de abril 2019, la Jefa de Fiscalización de Servicios Financieros Dirección de Conducta de Mercado reiteró las solicitudes anteriores de respaldo de las 141 operaciones efectuadas durante el año 2018.

3.- En el procedimiento de fiscalización, se apreció además que no hay registro de envío de los respaldos de operaciones solicitadas a través de RFTMC tanto del año 2017 como 2018.

4.- Por otra parte, en el procedimiento de fiscalización realizado por la UFTMC a ZUMO durante el año 2019, dicha Unidad verificó, por medio del sistema por el cual los entes fiscalizados envían a esta Comisión los archivos Normativos

D92 y D93 para su análisis, que no existía registro del envío de los archivos normativos de ZUMO correspondientes al año 2019.

En dicho sentido, ZUMO no envió durante el año 2019, los siguientes archivos:

D92:

05-01-2019	06-04-2019	06-07-2019	05-10-2019
12-01-2019	13-04-2019	13-07-2019	12-10-2019
19-01-2019	20-04-2019	20-07-2019	19-10-2019
26-01-2019	27-04-2019	27-07-2019	26-10-2019
02-02-2019	04-05-2019	03-08-2019	02-11-2019
09-02-2019	11-05-2019	10-08-2019	09-11-2019
16-02-2019	18-05-2019	17-08-2019	16-11-2019
23-02-2019	25-05-2019	24-08-2019	23-11-2019
02-03-2019	01-06-2019	31-08-2019	30-11-2019
09-03-2019	08-06-2019	07-09-2019	07-12-2019
16-03-2019	15-06-2019	14-09-2019	14-12-2019
23-03-2019	22-06-2019	21-09-2019	21-12-2019
30-03-2019	29-06-2019	28-09-2019	28-12-2019

D93:

31-01-2019	30-04-2019	31-07-2019	31-10-2019
28-02-2019	31-05-2019	31-08-2019	30-11-2019
31-03-2019	30-06-2019	30-09-2019	31-12-2019

5.- Adicionalmente, durante el procedimiento de fiscalización realizado por la UFTMC durante el año 2019, y teniendo en consideración los archivos normativos D92 y D93, del sistema de Deudores del Manual de Sistema de

Información de la Comisión para el Mercado Financiero, la referida Unidad realizó a ZUMO las siguientes solicitudes:

a- Con fecha 01 de julio de 2019, el Analista de Fiscalización de TMC de la CMF envió un correo electrónico al Sr. Arturo Jiménez, funcionario designado por ZUMO como responsable de responder requerimientos de esta Comisión, requiriéndole el envío de los archivos normativos D92 y D93 correspondientes al año 2019.

b- Con fecha 24 de julio de 2019, el Analista de Fiscalización de TMC de la CMF envió un correo electrónico al Sr. Arturo Jiménez, reiterando requerimiento de envío de archivos normativos D92 y D93.

I.3 ANTECEDENTES RECOPIRADOS

1.- Para acreditar los hechos precedentemente descritos, durante la investigación, se recopilaron una serie de elementos probatorios, los que fueron enviados por la Dirección de Conducta de Mercado de la CMF a la Unidad de Investigación (en adelante también "UI"), a través del Intendente de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras, mediante los Memorándums N° 03-19 y N° 68 y el N° 100-2020.

2.- Los elementos probatorios relativos al incumplimiento de la Ley N° 18.010 y Circular N°1 de 13 de noviembre de 2014 para Entidades de Créditos fiscalizados por la ley N°18.010, que fueron materia del oficio reservado de formulación de cargos, son los siguientes:

i.- Respecto del periodo de fiscalización de operaciones respecto de las cuales ZUMO no envió sus respectivos respaldos, y que correspondían al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017:

A- Correo electrónico de 11 de abril de 2017, enviado por el analista de Unidad de Fiscalización TMC, informando a ZUMO la falta de envío de documentos de respaldo de operaciones de 2017.

B- Correo electrónico de 21 de noviembre de 2019, enviado por parte de la Jefa de Fiscalización de Servicios Financieros, Dirección de Conducta de Mercado, en el que se requiere a ZUMO el envío de los documentos de respaldos de las operaciones del 2018.

C- Carta de fecha 26 de septiembre de 2014, enviada por ZUMO, en la que se designa como funcionario de enlace para comunicarse con esta Comisión al Sr. Arturo Jiménez.

D- Carta de fecha 25 de enero de 2018, enviada por el Superintendente de la Ex SBIF al Sr. Lucio Zúñiga, representante legal de ZUMO, en la cual se le informa a ZUMO que se les ha solicitado en reiteradas ocasiones que envíen los respaldos de las operaciones del archivo D92 del año 2017, y debido a que ZUMO no ha enviado los respaldos solicitados, se les solicita que se envíen los respaldos de las operaciones del archivo D92 del año 2017, en el plazo de 5 días.

E- Planilla Excel elaborada por UFTMC, en las que constan las operaciones a las cuales se le solicitó los documentos de respaldo a ZUMO, y que corresponden al año 2017.

ii.- Respecto del periodo de fiscalización de operaciones respecto de las cuales ZUMO no envió sus respectivos respaldos y que correspondían al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018:

A- Correo electrónico enviado con fecha 01 de abril de 2019, por la Jefa Unidad de Fiscalización TMC, informando a ZUMO la falta de envío de los documentos de respaldo de las operaciones correspondientes al año 2018.

B- Correo electrónico de fecha 4 de abril de 2019, enviado por la Jefa Unidad de Fiscalización TMC, en el que se requiere nuevamente a ZUMO envío de los documentos de respaldo de las operaciones correspondientes al año 2018.

C- Correo electrónico de fecha 11 de abril de 2019, enviado por la Jefa de Fiscalización de Servicios Financieros, Dirección de Conducta de Mercado, en el que se le reitera a ZUMO el envío de los documentos de respaldo de las operaciones correspondientes al año 2018.

D- Carta de fecha 26 de septiembre de 2014, enviada por ZUMO, en la que designa como funcionario de enlace para comunicarse con esta Comisión al Sr. Arturo Jiménez.

E- Planilla Excel elaborada por UFTMC, en las que constan las operaciones a las cuales se le solicitó los documentos de respaldo a ZUMO, y que corresponden al año 2018.

iii.- Respecto del periodo de fiscalización de operaciones, respecto de las cuales ZUMO no envió sus respectivos respaldos y que correspondían al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019:

A- Carta de fecha 26 de julio de 2018, en la que se notificaba a ZUMO el inicio del proceso de fiscalización de TMC del año 2019.

B- Resolución exenta N° 353 de fecha 28 de julio de 2018, que contiene la Nómina de instituciones fiscalizadas para el año 2019 e incluye a Comercial Zumo y Cía. Ltda., en el proceso de fiscalización del año 2019.

C- Comprobante de entrega de carta certificada de 03 de agosto de 2018 emitido por la empresa Correos de Chile, y en el que consta la entrega de la carta de fecha 26 de julio de 2018 enviada por el Superintendente de la ex SBIF a ZUMO.

D- Correo electrónico de la UFTMC de fecha 09 de enero de 2019, en el que se solicita respuesta a la carta previamente indicada.

E- Correo electrónico de la UFTMC de fecha 01 de julio de 2019 que requería el e envío de los archivos normativos correspondientes al periodo 2019.

F- Correo electrónico de la UFTMC de fecha 24 de julio de 2019, en el que se le insiste que envíen los archivos normativos del periodo 2019.

G- Correo electrónico de fecha 27 de septiembre de 2019, enviado por la UFTMC a ZUMO, en que se le solicita información general a la Compañía.

H- Correo electrónico de fecha 21 de octubre de 2019, enviado por la Jefa de Unidad de Fiscalización de Tasa Máxima Convencional a ZUMO, solicitando los datos del Contralor o de quien ejerza dichas funciones en ZUMO. Además, también reitera las solicitudes anteriores solicitando a ZUMO que expliquen el motivo por el cual no se enviaron los archivos normativos del año 2019.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS

En virtud de los hechos descritos precedentemente, a través del Oficio Reservado UI N°77/2021, de fecha 20 de enero de 2021, que rola a fojas 0050 del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a Comercial Zumo y Compañía Limitada, en los siguientes términos:

“Considerando lo previsto en los artículos 1, 3 N° 8, 22, 24 N° 1 y 45 y siguientes, y 67 de la Ley N° 21.000; y lo dispuesto en los artículos 6 bis, 31 y 33 de la Ley N° 18.010 de Operaciones de Crédito de Dinero y lo establecido en la Circular N°1 para Entidades de Créditos Fiscalizadas por la ley N°18.010, los hechos descritos en el Capítulo II, de acuerdo con el análisis de los mismos, detallados en el Capítulo V del presente Oficio Reservado, se formulan cargos a Comercial Zumo y Compañía Limitada, por cuanto los hechos descritos infringen lo previsto en el inciso primero y segundo del artículo 31 de la ley 18.010, en relación al artículo 33 del mismo cuerpo legal y a lo establecido en la Circular N°1 Para entidades de Créditos Fiscalizados por la ley 18.010, respecto de:

A) Él no envió los respaldos de 216 operaciones del registro 00 del archivo D92 del año 2018, solicitadas por la UFTMC.

B) Él no envió de los archivos normativos D92 y D93, del año 2019, solicitados por la UFTMC.”

II.2. LOS HECHOS ANALIZADOS EN EL OFICIO DE CARGOS

La Unidad de Investigación analizó las infracciones por las que se formularon cargos en los siguientes términos:

“De los antecedentes considerados en el Capítulo I, de los hechos descritos en el Capítulo II, de los elementos probatorios mencionados en el Capítulo III, en relación con las normas citadas en el Capítulo IV de este oficio reservado, es posible observar que:

Zumo no envió de los respaldos de 216 operaciones del registro 00 del archivo D92 del año 2018, solicitadas por la UFTMC, mediante correos electrónicos y solicitudes en la plataforma de RFTMC, sin haber recibido hasta la fecha los respaldos solicitados.

Adicionalmente, Zumo no envió los archivos normativos D92 y D93 con las operaciones del año 2019, a pesar de que les fueron solicitados en reiteradas oportunidades por parte de la UFTMC.

Zumo en el transcurso de los años 2018 y 2019 ha demostrado una actitud contumaz con esta Comisión, no contestando las solicitudes realizadas por parte de la UFTMC, no aportando ningún tipo de colaboración, al negarse a enviar los respaldos de las operaciones del registro 00 del archivo D92 del año 2018 y incluso agravando su comportamiento en el transcurso del tiempo, al no enviar los archivos normativos D92 y D93 el año 2019.”

II.3. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado UI N° 371/2021, de fecha 23 de abril de 2021, rolante a fojas 085 del expediente administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a Comercial Zumo y Compañía Limitada.

II.4. OTROS ANTECEDENTES.

Por Oficio Reservado N° 32344, de fecha 13 de mayo de 2021, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el 20 de mayo de 2021.

III. NORMAS APLICABLES

Se extractan las normas aplicables, en la parte que resulta pertinente a las infracciones imputadas:

III.1. Artículo 6° bis de la Ley N° 18.010 que establece:

“Para aquellas operaciones de crédito de dinero denominadas en moneda nacional no reajutable, por montos iguales o inferiores a 200 unidades de fomento, por plazos mayores o iguales a noventa días, y que no correspondan a aquellas exceptuadas por el artículo 5º, no podrá estipularse un interés cuya tasa exceda a la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención para las operaciones de crédito de dinero denominadas en moneda nacional no reajutable por montos mayores a 200 e inferiores a 5.000 unidades de fomento y por plazos mayores o iguales a noventa días, incrementada en un término aditivo cuyo valor será de:

i) 14 puntos porcentuales sobre base anual, en las operaciones superiores a 50 unidades de fomento.

ii) 21 puntos porcentuales sobre base anual, en aquellas operaciones por montos iguales o inferiores a 50 unidades de fomento.

Se denomina segmento a cada agrupación de operaciones originada en la distinción por monto establecida en el inciso anterior. La Superintendencia deberá determinar y publicar la tasa de interés corriente de cada uno de los segmentos señalados y del conjunto de ellos.

Asimismo, la Superintendencia deberá publicar trimestralmente la tasa de interés promedio ponderado por montos, de aquellas operaciones comprendidas en el inciso primero de este artículo cuyo mecanismo de pago consista en la deducción de las respectivas cuotas o del capital, más los reajustes e intereses que correspondan en su caso, directamente de la remuneración del deudor o de la pensión que éste tenga derecho a percibir, ya sea en virtud de descuento legal o convencional. La mencionada Superintendencia podrá establecer mediante normativa la información periódica que deberán entregarle los bancos y las instituciones colocadoras de fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva, según son definidas en el artículo 31 de esta ley, con el fin de cumplir la tarea encomendada por este inciso.

En las operaciones de crédito de dinero cuyo mecanismo de pago consista en la deducción de las respectivas cuotas o del capital, más los reajustes e intereses que correspondan en su caso, directamente de la pensión que tenga derecho a percibir el deudor, el interés máximo convencional que podrá estipularse será la tasa de interés corriente para operaciones en moneda nacional no reajutable por montos mayores a 200 e inferiores a 5.000 unidades de fomento y por plazos iguales o mayores a noventa días, incrementada en 7 puntos porcentuales sobre base anual. Deberán sujetarse a lo dispuesto en este inciso aquellas operaciones cuyo pago sea realizado mediante deducciones efectuadas al amparo de lo prescrito por la ley N° 18.833 y aquellas cuyo origen sea meramente convencional, ya sea: (i) por existir entre la entidad pagadora de pensión y la entidad otorgante de crédito un convenio para efectuar las referidas deducciones y siempre que el descuento haya sido autorizado por el pensionado, y (ii) por ser la misma entidad pagadora de pensión la que actúa en calidad de acreedor en la respectiva operación de crédito de dinero.”

III.2. Artículo 31 de la Ley N° 18.010 que previene:

“Son instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva aquellas que, habiendo realizado operaciones sujetas a un interés máximo convencional durante el año calendario anterior, cumplan con las condiciones y requisitos que se establezcan mediante decreto supremo del Ministerio de Hacienda, emitido bajo la fórmula "Por orden del presidente de la República" y suscrito, además, por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo. Dicho decreto no podrá establecer requisitos que importen sumas totales por montos globales anuales de operaciones de crédito de dinero

inferiores a 100.000 unidades de fomento o un número inferior o igual a mil operaciones anuales, sin perjuicio de que a su respecto establezca que dichos montos globales deban ser determinados para conjuntos de personas relacionadas, según este término es definido en el artículo 100 de la Ley N° 18.045. Las señaladas instituciones estarán sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, exclusivamente en lo que se refiere al cumplimiento de lo dispuesto en esta ley y solamente en relación a las operaciones a que se refieren los artículos 6º bis y 6º ter, y de lo dispuesto en los incisos segundo y tercero de este artículo. Ello, sin perjuicio de las demás funciones y facultades que otras disposiciones de esta ley otorgan a la mencionada Superintendencia.

La Superintendencia deberá solicitar a todas las instituciones mencionadas en este artículo, información de todas las operaciones sujetas a un interés máximo convencional de acuerdo a las disposiciones de esta ley, dissociada de los datos que permitan la identificación del deudor respectivo, con las periodicidades y en los formatos que determine mediante norma de carácter general, pudiendo distinguir entre tipos de instituciones colocadoras de fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva. Esta información incluirá también toda suma que se ajuste a los términos contemplados en el artículo 19 ter y aquellas sumas que, en forma periódica, esporádica, o por una sola vez, recibe o tiene derecho a recibir del deudor, la institución cuando presta servicios por actos complejos, complementarios a la operación de crédito de dinero o diferentes de tal operación. Con todo, cuando la Superintendencia detectare una posible infracción a las disposiciones referidas en el inciso primero, ésta podrá requerir la información que permita identificar al deudor, para efectos de fiscalizar el cumplimiento de dichas normas. La Comisión deberá elaborar y publicar un compendio estadístico semestral que resuma la información recolectada en virtud del presente inciso.

Asimismo, sobre la base de la información señalada en el inciso anterior, y utilizando parámetros objetivos y comparables, la Superintendencia deberá elaborar y publicar, al menos semestralmente, índices que permitan al público comparar los precios entre los principales productos de crédito de dinero o vinculados a ellos que adquieran grupos significativos de personas naturales y empresas de menor tamaño que realizan las operaciones de crédito de dinero identificadas en los artículos 6º bis y 6º ter. Para tal efecto, la Superintendencia deberá precisar la información que deberán entregarle las instituciones oferentes de dichos créditos sujetas a las disposiciones del presente artículo, las variables que se considerarán en cada índice, la periodicidad de las mediciones, las metodologías de apoyo, la forma de comunicación de los resultados y las demás materias que estime necesarias para el cumplimiento de esta función.

La Superintendencia y el Servicio Nacional del Consumidor podrán intercambiar información relativa a las operaciones de crédito de dinero afectas al cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para lo cual deberán suscribir un convenio de intercambio de información. Para dichos efectos, los datos deberán entregarse siempre dissociados de los titulares a que dichos datos se refieren y con pleno respeto a lo establecido en la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

El Servicio de Impuestos Internos comunicará a la Superintendencia antes del 30 de junio de cada año, según la información de que disponga, el volumen y número de operaciones realizadas, así como la identidad de cada una de las instituciones colocadoras de fondos que cumplan las condiciones establecidas en el inciso primero. La Superintendencia confeccionará anualmente la nómina de las instituciones colocadoras de fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva que quedarán sujetas a lo dispuesto en este artículo durante el año calendario siguiente, y notificará a cada una de dichas instituciones de la circunstancia de estar incluidas en la referida nómina antes del 30 de julio de cada año.

Los funcionarios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y toda otra persona que, con ocasión de lo dispuesto en la presente ley, haya tenido acceso a la información a que se refiere el presente artículo, deberán mantener absoluta reserva de esta y no podrán darla a conocer a terceros ni aún después de haber cesado en sus cargos. La infracción a esta prohibición será sancionada con la pena señalada en los artículos 246 y 247 del Código Penal.”

III.3. Artículo 33 de la Ley N° 18.010 que dispone:

“Sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 8º de esta ley y en el artículo 472 del Código Penal, las instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva que incurrieren en infracción a lo dispuesto en la presente ley, en relación a las operaciones a que se refieren los artículos 6º bis, 6º ter ó 31, o de las normas que la Superintendencia emita en cumplimiento de dichas disposiciones, podrán ser objeto por parte de ésta, de una o más de las siguientes sanciones:

1) Amonestación o censura.

2) Multa a beneficio fiscal de hasta 5.000 unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de la misma naturaleza, podrá aplicarse una multa de hasta cinco veces el monto antes expresado.”

III.4. Circular N°1 de 13 de noviembre de 2014 para Entidades de Créditos fiscalizados por la ley N°18.010, de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que en su Hoja 4 párrafo tercero señala:

“La gestión de preparación, transferencia y recepción de los datos enviados, requiere que las entidades designen a una persona que actúe como contraparte técnica en las comunicaciones que se originen en los procesos (“responsable operacional”), como asimismo una que atienda las consultas sobre problemas que se pudieren observar en la calidad de la información enviada y administre su solución (“responsable de calidad de información”).”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS

IV.A. DESCARGOS

A fojas 065 y siguientes del expediente administrativo, ZUMO evacuó sus descargos, exponiendo lo siguiente:

1.- En primer término, reconocen los errores de comunicación señalados, agregando que son una empresa de menor tamaño, que ha tenido dificultades para sobrevivir y que presenta cuentas por cobrar a clientes, al 31 de diciembre del año 2020, ascendentes a \$ 1.350.303.040, y cuyo resultado operacional del último año se tradujo en una pérdida.

2.- Acotan, a continuación que sus equipos computacionales y software son antiguos, los que les permiten exclusivamente cubrir sus necesidades operacionales, de forma que los requerimientos de esta Comisión deben ser resueltos manualmente, a través de planillas Excel, lo que genera atrasos y correcciones permanentes.

3.- En relación con el no envío de respaldos de 216 operaciones del registro 00 del archivo D92 del año 2018, señalan que no cuentan con respaldos de los pagarés, toda vez que éstos “... *son entregados a los clientes cuando terminan de cancelar la deuda...*”, agregando que su sistema de control mantiene el registro legal de todos los pagarés emitidos y que permite determinar los impuestos de Timbres y Estampillas, agregando que la información respectiva puede ser accedida mediante el link que indican. Expresan que adjuntan las tablas de desarrollo de deudas y liquidaciones de crédito solicitadas, que corresponden a los casos del año 2018, las que igualmente se encuentran disponibles en un link que detallan.

4.- En ese orden de ideas, prosiguen señalando que los antecedentes de que se trata no son generados por su sistema, lo que implicó que formaran un equipo para desarrollarlos manualmente, proceso en el cual advirtieron un desfase en la aplicación de la tasa máxima convencional, que generó cobros en exceso de intereses aplicados a 64 cliente y que asciende a la suma de \$ 10.800, así como respecto de 78 clientes, en que los cobros en exceso ascendieron a \$ 2.543. Respecto de este tema, indican que identificaron a los clientes que sufrieron dichos cobros, los que les serán abonados en sus cuentas o bien lo entregarán en efectivo.

5.- En lo relativo al no envío de los archivos normativos D92 y D 93, del año 2019, solicitados por la UFTMC, señalan que a la fecha de los descargos los archivos fueron remitidos y recibidos por esta Comisión, explicando que la demora obedeció a que se modificó la estructura del archivo D92, agregado un campo para indicar si la operación correspondía a un crédito reprogramado, lo que significó que archivos generados por su sistema no fueran válidos, al no tener dicho campo, lo que requirió introducir modificaciones a los programas involucrados. Finalmente, expresan que no realizan reprogramaciones de las deudas de sus clientes.

IV.B. ANÁLISIS

1.- En primer término, debe dejarse establecido que, de conformidad a lo señalado por la defensa en su escrito de descargos de fecha 19 de marzo de

2021, ZUMO reconoce los hechos que motivaron las imputaciones materia de la formulación de cargos, efectuada por Oficio Reservado UI N° 77/2021, de fecha 20 de enero de 2021.

En respuesta a su oficio reservado N° 77/2021 manifestamos nuestro reconocimiento a los errores de comunicación señalados y lamentamos profundamente lo ocurrido.

2.- En relación con lo expuesto en torno a tratarse de una empresa de menor tamaño, que cuenta con equipos computacionales antiguos, y la difícil situación por la que atraviesa, cabe precisar que estos antecedentes no permiten desvirtuar los cargos formulados, toda vez que la obligación prevista en el Artículo 31 de la ley 18.010, antes citado, en relación a las entidades incluidas en la nómina de Instituciones Colocadoras de Créditos Masivos a ser fiscalizadas en cumplimiento de la Tasa Máxima Convencional, previene que *“... Las señaladas instituciones estarán sometidas a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero, exclusivamente en lo que se refiere al cumplimiento de lo dispuesto en esta ley y solamente en relación a las operaciones a que se refieren los artículos 6º bis y 6º ter, y de lo dispuesto en los incisos segundo y tercero de este artículo. Ello, sin perjuicio de las demás funciones y facultades que otras disposiciones de esta ley otorgan a la mencionada Comisión.*

La Comisión deberá solicitar a todas las instituciones mencionadas en este artículo, información de todas las operaciones sujetas a un interés máximo convencional de acuerdo a las disposiciones de esta ley, dissociada de los datos que permitan la identificación del deudor respectivo, con las periodicidades y en los formatos que determine mediante norma de carácter general, pudiendo distinguir entre tipos de instituciones colocadoras de fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva. Esta información incluirá también toda suma que se ajuste a los términos contemplados en el artículo 19 ter y aquellas sumas que, en forma periódica, esporádica, o por una sola vez, recibe o tiene derecho a recibir del deudor, la institución cuando presta servicios por actos complejos, complementarios a la operación de crédito de dinero o diferentes de tal operación. Con todo, cuando la Comisión detectare una posible infracción a las disposiciones referidas en el inciso primero, ésta podrá requerir la información que permita identificar al deudor, para efectos de fiscalizar el cumplimiento de dichas normas. La Comisión deberá elaborar y publicar un compendio estadístico semestral que resuma la información recolectada en virtud del presente inciso.”

De acuerdo con la norma antes transcrita, los planteamientos de ZUMO no la excusan de enviar el respaldo de las operaciones de crédito solicitados por la UFTMC para poder contrastarla con los antecedentes informados por ZUMO a esta Comisión y, por cierto, tampoco los excusa de remitir los archivos normativos D92 y D93 del año 2019.

3.-En torno a lo expuesto respecto del no envío de respaldos de las operaciones, debido a que no contaban con respaldos de los pagarés, ya que estos son devueltos a los clientes, cabe señalar que dicha situación está expresamente prevista en el capítulo 2 “Alcances relativos a la fiscalización de operaciones” de la Circular N°1 de 2014, antes citada, la cual prescribe que *“Las instituciones deben contar permanentemente con toda la información de respaldo de las operaciones*

antes señaladas, de tal manera que puedan entregar oportunamente a esta Superintendencia los antecedentes que ella pudiere requerir para eventuales verificaciones”, de modo que correspondía a ZUMO mantener los respaldos de la operaciones cursadas.

De ese modo, tales planteamientos no permiten desvirtuar el cargo formulado, relativo al no envío de los respaldos de operaciones. En ese orden de consideraciones, la afirmación de ZUMO de contar con un registro de los pagarés no resulta suficiente para dar por cumplida la obligación en comento.

4.- En lo que respecta a las tablas de desarrollo de deudas y liquidaciones de crédito que corresponden a las operaciones del año 2018, acompañadas por ZUMO en sus descargos, debe precisarse que en este aspecto existe un reconocimiento del incumplimiento imputado, por cuanto sólo en dicha oportunidad se remitió información, manifestándose de ese modo la infracción a la Circular N°1 de 2014 para Entidades de Créditos fiscalizados por la ley N°18.010, que prescribe que las entidades de crédito fiscalizadas deben mantener el respaldo de la operaciones para enviarlas oportunamente a requerimiento de esta Comisión, cuestión que, como se dijo, recién tuvo lugar al momento de contestar los cargos formulados.

5.- En relación con el no envío de los archivos normativos D92 y D93, del año 2019, ZUMO no ha podido desvirtuar dicho cargo, pues su planteamiento en torno a que dicha situación se originó dado que la ex SBIF modificó la estructura del archivo D92, agregado un campo para indicar si la operación informada correspondía a un crédito reprogramado, lo que había producido que los archivos generados por su sistema ya no fueran válidos, no la libera de remitir oportunamente dicha información, la que sólo se recibió por esta Comisión con motivo del presente proceso sancionatorio, esto es, fuera de la oportunidad en que debía ser presentada. Con todo, cabe hacer presente que, además, la información remitida no contiene los respaldos de los pagarés, sino que un registro desarrollado por ZUMO de estos.

6.- En otro orden de consideraciones, ZUMO, en sus descargos, señala que al revisar el respaldo de las 216 operaciones del registro 00 del archivo D92 del año 2018, solicitadas por la UFTMC pudo percatarse de un desfase en la aplicación de la tasa máxima convencional, que habría generado un exceso en la tasa de interés cobrado a 64 clientes lo que ascendería a la suma de \$ 10.800 en total. Esta situación también habría ocurrido con 78 clientes respecto de los cuales el exceso en el cobro de interés ascendería a un total a \$ 2.543, a cuyo efecto cabe hacer presente que dichos antecedentes no forman parte de los cargos formulados, sin perjuicio de precisar que la omisión reprochada impide la adecuada fiscalización de este Organismo en la materia, entorpeciendo, de ese modo, las labores de esta Comisión.

7.- En relación con los cobros en exceso antes mencionados, cabe señalar que, dada la circunstancia de no haberse formulado cargos por dicho incumplimiento, no serán objeto del presente proceso.

8.- Ahora bien, debe tenerse presente que la finalidad de la obligación de envío del respaldo de las operaciones y de los archivos normativos, es

la correcta fiscalización por parte de esta Comisión del cumplimiento de la ley N° 18.010, de forma que, sin ellos, no es posible verificar que la información entregada por las entidades de crédito sea veraz y, consecuentemente, se impide la fiscalización por parte de esta Comisión.

9.- De ese modo, consta el incumplimiento por parte de ZUMO de la obligación de envío de los respaldos de 216 operaciones del registro 00 del archivo D92 del año 2018, y de los archivos normativos D92 y D93 del año 2019, cargos que fueron corroborados en este procedimiento y que no lograron ser desvirtuados por ZUMO en sus descargos.

En atención a lo expuesto, los descargos serán rechazados.

V. DECISIÓN

Cabe manifestar, que la fiscalización de la TMC se enmarca dentro del deber de esta Comisión de velar por que las instituciones sujetas a su fiscalización cumplan con las leyes, estatutos y reglamentos que las rigen. En la especie, la imposición de una sanción se justifica por el incumplimiento normativo.

V.1. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que Comercial Zumo y Compañía Limitada ha incurrido en infracción a lo *“previsto en el inciso primero y segundo del artículo 31 de la ley 18.010, en relación al artículo 33 del mismo cuerpo legal y a lo establecido en la Circular N°1 Para entidades de Créditos Fiscalizados por la ley 18.010, respecto de:*

A) Él no envió los respaldos de 216 operaciones del registro 00 del archivo D92 del año 2018, solicitadas por la UFTMC.

B) Él no envió de los archivos normativos D92 y D93, del año 2019, solicitados por la UFTMC”.

V.2. Que, para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido especialmente en consideración las siguientes circunstancias:

i) En cuanto a la gravedad de las infracciones imputadas, la conducta ha de estimarse grave, atendido que da cuenta de una infracción a normas sobre envío de archivos y respaldos, de modo que la falta de dichos antecedentes, entorpece la fiscalización de la tasa máxima convencional, de acuerdo a la Ley N° 18.010.

ii) No se observa que ZUMO haya obtenido un beneficio económico producto de la infracción sancionada, sin perjuicio de lo que se señalará en el número siguiente.

iii) Que, en lo que se refiere al riesgo o daño al mercado, ha de considerarse que el incumplimiento normativo, se traduce en que los deudores pueden verse perjudicados, en la medida que no resulta posible verificar el cumplimiento de la TMC, como se ha materializado en este caso. En particular, en los descargos se señala que:

Los antecedentes solicitados como respaldos nuestro sistema no los genera, por lo que hubo que formar un equipo de expertos computacionales para desarrollarlos manualmente para cada una de las operaciones solicitadas.

De este desarrollo descubrimos que ocurrió un desfase en la aplicación de la tasa máxima convencional, que genero un exceso de intereses aplicados a 64 cliente y que asciende a la suma de \$ 10.800.- en total.

Igualmente ocurrió esta situación con 78 clientes y que el exceso de interés asciende en total a \$ 2.543.-

Ello justamente da cuenta de la materialización del riesgo que la normativa busca evitar.

iv) La participación del investigado en la infracción imputada, ha sido acreditada a través de los medios de prueba aportados al proceso.

v) Adicionalmente, no consta que se hayan cursado sanciones en los últimos 12 meses al Investigado, en los términos del artículo 33 de la Ley N° 18.010.

vi) Debe dejarse constancia que el investigado reconoció su participación en las conductas infraccionales que motivan este procedimiento.

vii) La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aplicó en enero de 2019, multas de 150 UF por no envío de archivos normativos D91, D92 y D93 a Inmobiliaria Loma La Cruz S.A., Servicios Frigoríficos Serviexport Limitada y SIF Inversiones S.A.

viii) En el expediente no hay antecedentes de la capacidad económica del infractor.

V.3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo para el Mercado Financiero, en Sesión Ordinaria N°247, de 5 de agosto de 2021, con la asistencia de su Presidente don Joaquín Cortez Huerta, y los comisionados don Kevin Cowan Logan, don Mauricio Larraín Errázuriz, doña Bernardita Piedrabuena Keymer y don Augusto Iglesias Palau, dictaron esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO
FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS JOAQUÍN**

**CORTEZ HUERTA, KEVIN COWAN LOGAN, MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ,
BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER Y AUGUSTO IGLESIAS PALAU,
RESUELVE:**

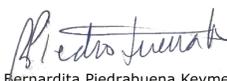
1. Aplicar a Comercial Zumo y Compañía Limitada la sanción de **MULTA**, ascendente a **UF 150.- (ciento cincuenta unidades de fomento)**, por infracción a los artículos 31 y 33 de la Ley N° 18.010 y Circular N°1 de 2014 para Entidades de Créditos fiscalizados por la ley N°18.010.
2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución Sancionatoria, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
3. El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980.
4. El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la presente multa, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.
5. Se hace presente que, contra la presente Resolución Sancionatoria procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y, el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO

 
Joaquín Cortez Huerta
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero

 
Kevin Cowan Logan
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

 
Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero

 
Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

 
Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento
Saluda atentamente a Ud.

GERARDO BRAVO RIQUELME
SECRETARIO GENERAL
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl

ID: 371111



0 000000 937932