

**REF.: APLICA SANCIÓN A COOPERATIVA DE
AHORRO, CRÉDITO Y SERVICIOS FINANCIEROS
AHORROCOP DIEGO PORTALES LIMITADA**

VISTOS

- 1) Lo dispuesto en los artículos 3 N°9, 5, 20 N°4, 36, 37, 38, 39, 52, 54 a 57 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°7.359 de 2023; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y, en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda del año 2023.
- 2) Lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias.

CONSIDERANDO:

I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. Por medio de los Oficios N°87.727 de 28 de septiembre de 2023, N°95.746 de 26 de octubre de 2023, y N° 23.806 de 16 de febrero de 2024, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, en adelante "DGSCM", dio cuenta de tres procesos de fiscalización efectuados a Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Financieros Ahorrocop Diego Portales Limitada, en adelante "Cooperativa" o "Ahorrocop", cuyo origen fue la infracción a las obligaciones establecidas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 sobre "Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias".

2. Tal disposición mandata que todo proveedor de servicios financieros que al celebrar una operación de crédito de dinero con una persona natural, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a 50 UF -para que sea restituida en cuotas periódicas-, deba consultar si el solicitante del crédito se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, que lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante "RNDPA", con la calidad de "deudor de alimentos", para que, en el caso de estarlo, el proveedor de servicios



financieros retenga el 50% del crédito o un monto inferior que sea suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados y pague dicha suma al alimentario.

3. La Unidad de Investigación, por medio de los Oficios Reservados UI N°1.551/2023 de 18 de diciembre de 2023, y N° 387/2024 de 20 de marzo de 2024, notificó a Cooperativa Ahorrocop de dos Requerimientos en Procedimiento Simplificado en conformidad con lo previsto en el inciso séptimo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 y a lo dispuesto en el artículo 55 del D.L. N° 3.538, en los que informó a la Cooperativa que, en caso de admitir por escrito su responsabilidad en los hechos, el Fiscal solicitaría al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero la imposición de una sanción única consistente en 78,62 Unidades de Fomento (UF) en el primer Oficio; y 59,66 Unidades de Fomento (UF), en el segundo Oficio.

4. El día 26 de diciembre de 2023, Cooperativa Ahorrocop, representada por la Sra. María Elena Tapia Moraga, gerente general, comunicó por escrito que no admitía responsabilidad en los hechos informados por medio del Oficio Reservado UI N°1.551/2023.

5. El día 26 de marzo de 2024, Cooperativa Ahorrocop, representada por la Sra. María Elena Tapia Moraga, gerente general, informó por escrito que no admitía responsabilidad en los hechos informados mediante Oficio Reservado UI N° 387/2024.

6. En virtud de lo expuesto, mediante Resolución UI N° 27/2024 de 8 de abril de 2024, se inició una investigación para esclarecer los hechos investigados.

I.2. HECHOS.

Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Financieros Ahorrocop Diego Portales Limitada, RUT N° 81.836.800-3, es una cooperativa fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF” o la “Comisión”).

La Unidad de Investigación recabó antecedentes que dieron cuenta de los siguientes hechos:

“7. Entre los días 20 de abril y 11 de septiembre de 2023, Cooperativa Ahorrocop ejecutó 3 operaciones de crédito superior a 50 UF consistentes en el otorgamiento de créditos de consumo en cuotas, según anexo, a personas que al momento de otorgamiento del crédito fueron identificadas como deudores de alimentos.

El detalle de los casos es el siguiente:

OP	Fecha de la Operación	Número de la Operación	Monto bruto de la operación	Monto deuda informado RNDPA		Valor UF a la fecha Op. (\$)	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF
			(\$)	UTM	Total (\$)		(\$)	
1	20-04-2023	20064786	2.023.756	51	3.181.788	35.708,10	1.011.878	28,34
2	10-06-2023	10055238	1.872.167	6,25	395.394	36.036,37	395.394	10,97



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8845-24-26525-Z SGD: 2024090489203

3	11-09-2023	20065962	2.158.510	29,70	1.884.524	36.174,62	1.079.255	29,83
---	------------	----------	-----------	-------	-----------	-----------	-----------	--------------

8. Al momento de tramitar dicho crédito de consumo, Cooperativa Ahorrocop debía: (i) efectuar consulta al RNDPA para revisar si el solicitante poseía la calidad de “deudor de alimentos”, para que, en el caso de otorgar el crédito al solicitante, la entidad (ii) retuviera el 50% del crédito otorgado o un monto inferior suficiente para cubrir la deuda de alimentos; y (iii) efectuara el pago de la deuda del solicitante a la cuenta bancaria del alimentario inscrita en el Registro.

9. En los casos de marras, Cooperativa Ahorrocop no efectuó las consultas al RNDPA para revisar si los solicitantes poseían la calidad de “deudor de alimentos”, debido a que el monto líquido de los créditos eran inferiores a 50 UF y, en consecuencia, no realizó la retención de dinero -previa al otorgamiento del crédito- suficiente para el pago de la pensión adeudada por el solicitante, y tampoco efectuó el pago de la deuda del beneficiario del crédito otorgado.”

I.3 ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA

INVESTIGACIÓN

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

1. Oficio Ordinario N° 87.727 de 28 de septiembre de 2023, por medio del que la DGSCM de esta Comisión dio cuenta a la Unidad de Investigación de un proceso de fiscalización, informando infracciones al artículo 28 de la Ley N° 14.908 por parte de Cooperativa Ahorrocop. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

1.1. Oficio Ordinario N° 42.867, de 10 de mayo de 2023, por medio del que esta Comisión solicitó a Cooperativa Ahorrocop que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 28 de marzo hasta el 30 de abril de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.

1.2. Respuesta al Oficio Ordinario N° 42.867, de 24 de mayo de 2023, por medio de la cual, Cooperativa Ahorrocop adjuntó Anexo Excel con la información requerida.

1.3. Oficio Ordinario N° 53.277, de 14 de junio de 2023, por medio del que esta Comisión solicitó a Cooperativa Ahorrocop que informara las razones para no realizar la retención que solicita la Ley N° 14.908 en una operación.

1.4. Respuesta al Oficio Ordinario N° 53.277, de 19 de junio de 2023, por medio de la cual, Cooperativa Ahorrocop informó lo solicitado.

2. Oficio Ordinario N° 95.746 de 26 de octubre de 2023, por medio del que la DGSCM de esta Comisión dio cuenta a la Unidad de Investigación de un nuevo proceso de fiscalización, informando infracciones al artículo 28 de la Ley N° 14.908 por parte de Cooperativa Ahorrocop. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

2.1. Oficio Ordinario N° 62.315, de 14 de julio de 2023, por medio del que esta Comisión solicitó a Cooperativa Ahorrocop que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8845-24-26525-Z SGD: 2024090489203

mayo hasta el 30 de junio de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.

2.2. Respuesta al Oficio Ordinario N° 62.315, de fecha 21 de julio de 2023, por medio de la cual, Cooperativa Ahorrocop informó lo solicitado.

2.3. Oficio Ordinario N° 80.527, de 1 de septiembre de 2023, por medio del que esta Comisión solicitó a Cooperativa Ahorrocop que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1° hasta el 30 de junio de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.

2.4. Respuesta al Oficio Ordinario N° 80.527, de fecha 8 de septiembre de 2023, por medio de la que Cooperativa Ahorrocop informó lo solicitado.

2.5. Oficio Ordinario N° 87.737, de 28 de septiembre de 2023, por medio del que esta Comisión solicitó a Cooperativa Ahorrocop que acompañara la documentación que respaldaba una operación informada como renegociada.

2.6. Respuesta al Oficio Ordinario N° 87.737, de fecha 3 de octubre de 2023, por medio de la que Cooperativa Ahorrocop informó lo solicitado.

3. Oficio Reservado UI N° 1.340/2023 de 31 de octubre de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a Cooperativa Ahorrocop, remitir toda la documentación asociada a 2 operaciones, acompañando, a lo menos, la solicitud de crédito de consumo, contrato de crédito de consumo, propuesta de seguros asociados y certificado de cobertura de los seguros.

4. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.340/2023 de 30 de noviembre de 2023, por medio del que Cooperativa Ahorrocop envió la documentación solicitada.

5. Oficio Reservado UI N° 1.551/2023, de 18 de diciembre de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación notificó el Requerimiento de Procedimiento Simplificado a Cooperativa Ahorrocop.

6. Respuesta a Oficio Reservado UI N° 1.551/2023, de 26 de diciembre de 2023, por medio de la que Cooperativa Ahorrocop, representado por la Sra. María Elena Tapia Moraga, Gerente General de la entidad, no admitió responsabilidad en los hechos comunicados.

7. Oficio Ordinario N° 23.806, de 16 de febrero de 2024, por medio del que la DGSCM de esta Comisión dio cuenta a la Unidad de Investigación de un nuevo proceso de fiscalización, informando infracciones al artículo 28 de la Ley N° 14.908 por parte de Cooperativa Ahorrocop. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

7.1. Oficio Ordinario N° 104.447, de 16 de noviembre de 2023, por medio del que esta Comisión solicitó a Cooperativa Ahorrocop que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.

7.2. Respuesta al Oficio Ordinario N° 104.447, de fecha 21 de noviembre de 2023, por medio de la cual, Cooperativa Ahorrocop informó lo solicitado.



7.3. Oficio Ordinario N° 119.044, de 15 de diciembre de 2023, por medio del que esta Comisión solicitó a Cooperativa Ahorrocop que informara las razones para no realizar la retención que solicita le Ley N° 14.908 en las operaciones que detalló en anexo.

7.4. Respuesta al Oficio Ordinario N° 119.044, de fecha 22 de diciembre de 2023, por medio de la cual, Cooperativa Ahorrocop informó lo solicitado.

8. Oficio Reservado UI N° 317/2024 de 6 de marzo de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a Cooperativa Ahorrocop, remitir toda la documentación asociada a una operación, acompañando, a lo menos, la solicitud de crédito de consumo, contrato de crédito de consumo, propuesta de seguros asociados y certificado de cobertura de los seguros.

9. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 317/2024 de 12 de marzo de 2024, por medio del que Cooperativa Ahorrocop envió la documentación solicitada.

10. Oficio Reservado UI N° 387/2024, de 20 de marzo de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación notificó el segundo Requerimiento de Procedimiento Simplificado a Cooperativa Ahorrocop.

11. Respuesta a Oficio Reservado UI N° 387/2024, de 26 de marzo de 2024, por medio de la que Cooperativa Ahorrocop, representado por la Sra. María Elena Tapia Moraga, Gerente General de la entidad, no admitió responsabilidad en los hechos comunicados.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS

En mérito de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°606/2024**, de **22 de abril de 2024**, en adelante “el Oficio de Cargos”, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Cooperativa de Ahorro, Crédito y Servicios Financieros Ahorrocoop Diego Portales Limitada**, en los siguientes términos:

“Incumplimiento reiterado de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 sobre “Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, por cuanto la Compañía otorgó 3 créditos de consumo -superiores a 50 UF- a personas que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin efectuar la consulta a aquel Registro, ni retener el dinero suficiente -de manera previa al otorgamiento del crédito- para el pago de la deuda de alimentos que mantenían los solicitantes del crédito, y sin efectuar dicho pago a los beneficiarios registrados de dicha deuda de acuerdo a la tabla contenida en la Sección V, letra B del presente Oficio de Cargos.”



II.2. ANÁLISIS CONTENIDO EN EL OFICIO DE

CARGOS.

El Fiscal analizó las infracciones por las que se formularon cargos, en los siguientes términos:

“A partir de los hechos descritos en la Sección II de este Oficio, y acreditados a través de los antecedentes recopilados detallados en la Sección III, en relación a las normas citadas en la Sección IV, es posible observar lo que a continuación se expondrá:

A. Obligación de consulta al RNDPA y obligación de retención de dinero.

22. La Ley N° 21.389 que “Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos”, publicada el 18 de noviembre de 2021, incorporó en la Ley N° 14.908 sobre “Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias”, un título final denominado “Del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos”.

23. Dentro de las disposiciones incorporadas al título final de la Ley N° 14.908, se encuentra el artículo 28, que, en su inciso primero, obliga a todos los proveedores de servicios financieros que celebren con una persona natural, operaciones de crédito de dinero, y entreguen o se obliguen a entregar una suma igual o superior a 50 UF para que sea restituida en cuotas periódicas, a consultar si el solicitante del crédito se encuentra inscrito como “deudor de alimentos” en el RNDPA del Servicio de Registro Civil e Identificación.

24. Adicionalmente, el inciso segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 establece que para el caso en que el solicitante posea una inscripción vigente como deudor de alimentos, el proveedor de servicios financieros estará obligado a retener el equivalente al 50% del crédito o un monto inferior si es suficiente para cubrir el total de los alimentos adeudados y pagar al alimentario en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

25. La Ley N° 21.526 que “Otorga reajuste de remuneraciones a las y los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica y modifica diversos cuerpos legales” de 28 de diciembre de 2022, incorporó los incisos séptimo, octavo, noveno y décimo al artículo 28 de la Ley N° 14.908, cuya entrada en vigencia fue el día 28 de marzo de 2023.

26. En lo atinente, el inciso sexto y séptimo del referido artículo 28 de la Ley N° 14.908, estableció que el proveedor de servicios financieros que incumpla las obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo del artículo 28, podrá ser sancionado con multa -equivalente al doble de la cantidad que debió retener-, y adicionalmente que, la supervisión del cumplimiento de las obligaciones referidas, le corresponde a la CMF cuando la entidad que celebre la operación de crédito de dinero sea de aquellas fiscalizadas por la Comisión. De ese modo, corresponde a esta CMF la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 28 de la Ley N° 14.908.

B. Análisis de las operaciones realizadas por Cooperativa Ahorrocop.

27. Entre los días 20 de abril y 11 de septiembre de 2023, Cooperativa Ahorrocop ejecutó 3 operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF consistentes en el otorgamiento de créditos



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8845-24-26525-Z SGD: 2024090489203

de consumo en cuotas, según anexo a personas que posteriormente fueron identificadas como deudores de alimentos.

28. El detalle de los casos es el siguiente:

OP	Fecha de la Operación	Número de la Operación	Monto bruto de la operación	Monto deuda informado RNDPA		Valor UF a la fecha Op. (\$)	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF
			(\$)	UTM	Total (\$)		(\$)	
1	20-04-2023	20064786	2.023.756	51	3.181.788	35.708,10	1.011.878	28,34
2	10-06-2023	10055238	1.872.167	6,25	395.394	36.036,37	395.394	10,97
3	11-09-2023	20065962	2.158.510	29,70	1.884.524	36.174,62	1.079.255	29,83

Las operaciones antes descritas consistieron en 3 créditos de dinero superiores a 50 UF, que serían restituidas en cuotas. No obstante, el otorgamiento de aquellos créditos fue efectuado sin que Cooperativa Ahorrocop previamente hubiera consultado al RNDPA para revisar si el solicitante poseía la calidad de deudor de alimentos.

29. Al respecto, Cooperativa Ahorrocop informó a esta CMF que, lo anterior ocurrió producto de que la entidad consideró que el monto líquido de cada crédito era inferior a 50 UF, por lo que, no revisó el RNDPA del Servicio de Registro Civil e Identificación, y, en consecuencia, no realizó la retención -previa al otorgamiento del crédito- de dinero suficiente para el pago de la pensión adeudada por el solicitante, así como tampoco efectuó el pago de la deuda del beneficiario de los créditos otorgados.

C. Análisis legal de las operaciones denunciadas.

30. De acuerdo al análisis expuesto precedentemente, consta que, los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, exigen a los proveedores de servicios financieros cumplir con tres obligaciones previas al otorgamiento de un crédito a una persona natural; (i) la de consulta al RNDPA para revisar si el solicitante posee la calidad de deudor de alimento; (ii) la de retención de un monto de dinero -el 50% del crédito o monto inferior para cubrir la deuda- en el caso que el solicitante posea una deuda de alimentos inscrita en el RNDPA; y (iii) la de efectuar el pago al alimentario en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

31. A su turno, el inciso sexto del artículo 28 de la Ley N° 14.908 indica que el proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito descrita en ese artículo, y omita consultar si el solicitante se encuentra inscrito en el RNDPA u omite retener el dinero y efectuar el pago, deberá ser sancionado con multa a beneficio fiscal equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario.

32. De acuerdo a tal imperativo, la sanción correspondiente a la infracción incurrida por Cooperativa Ahorrocop en el otorgamiento de los 3 créditos de consumo antes analizados, corresponde a lo menos a:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8845-24-26525-Z SGD: 2024090489203

OP	Fecha de la Operación	Número de la Operación	Monto que debió retener (\$)	Monto que debió retener en UF	Monto multa UF
1	20-04-2023	20064786	1.011.878	28,34	56,68
2	10-06-2023	10055238	395.394	10,97	21,94
3	11-09-2023	20065962	1.079.255	29,83	59,66
TOTAL					138,28

33. De ese modo, habiendo existido tres operaciones de crédito mayor a 50 UF, cursadas por Cooperativa Ahorrocop entre los días 20 de abril y 11 de septiembre de 2023, consistentes en créditos de consumo pagaderos en cuotas, a 3 personas -según anexo- que poseían la calidad de deudor de alimentos, los cuales según lo expuesto previamente, fueron cursados sin que la Cooperativa efectuara la consulta al RNDPA, ni tampoco retuviera el dinero -previo al otorgamiento del crédito- suficiente para efectuar el pago de la pensión adeudada por el solicitante deudor de alimentos, es que Cooperativa Ahorrocop infringió en 3 oportunidades las tres obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908."

II.3. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS AL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

Durante el procedimiento, Cooperativa Ahorrocop acompañó los siguientes documentos:

- i. Solicitud de crédito de 20-04-2023, operación 20064786 y simulación del préstamo.
- ii. Solicitud de crédito de 01-06-2023, operación 10055238 y simulación del préstamo.
- iii. Solicitud de crédito de 11-09-2023, operación 20065962 y simulación del préstamo.
- iv. NCG N°500, de 12 de diciembre de 2023, con vigencia a partir del 1° de junio de 2024.
- v. Informe normativo, instrucciones y archivo normativo para operaciones del artículo 28 de la Ley N°14.908.

II.4. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado **UI N°900 de 19 de junio de 2024**, 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,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8845-24-26525-Z **SGD: 2024090489203**

informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas.

II.5. OTROS ANTECEDENTES.

Por Oficio Reservado **N°85696 de 18 de julio de 2024**, se citó a audiencia a la defensa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538, la que se celebró el **25 de julio de 2024**.

III. NORMAS APLICABLES

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

III.1. Artículo 28 de la Ley N°14.908.

“Retención en las operaciones de crédito de dinero. Todo proveedor de servicios financieros que al celebrar con una persona natural una operación de crédito de dinero, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas, a excepción de los productos financieros con créditos disponibles o créditos rotativos, estará obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos.

Si el solicitante de una operación de crédito tiene inscripción vigente en el Registro, el proveedor de servicios financieros estará obligado a retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados y pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

El Conservador de Bienes Raíces, en forma previa a la inscripción de una hipoteca que tenga por objeto caucionar el crédito otorgado por un proveedor de servicios financieros, deberá requerir a quien solicita la inscripción que acredite que la persona a la cual se le asigna el crédito no figura inscrita en el Registro en calidad de deudor de alimentos, o en su defecto, que el proveedor de servicios financieros ha dado cumplimiento a los deberes de retención y pago señalados en el inciso anterior.

Los mismos deberes serán aplicables respecto del Servicio, tratándose de la inscripción de una prenda sin desplazamiento, constituida para caucionar el crédito otorgado por un proveedor de servicios financieros.



Será aplicable lo dispuesto en el artículo 31 cuando la operación de crédito de dinero tenga por objeto financiar la compraventa de inmuebles o vehículos motorizados. En consecuencia, en tales casos, no será aplicable lo señalado en los incisos tercero y cuarto.

El proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito de dinero señalada en este artículo y omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos o bien omitiera los deberes de retención y pago, incurrirá en multa, a beneficio fiscal, equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario. La misma sanción recaerá respecto del Conservador de Bienes Raíces que no cumpla con las obligaciones contenidas en el inciso tercero. En caso de incumplimiento de las obligaciones a su cargo por parte de personal del Servicio, éste incurrirá en responsabilidad disciplinaria, la que será sancionada con multa, a beneficio fiscal, de diez a cincuenta por ciento de su remuneración.

A la Comisión para el Mercado Financiero le corresponderá supervisar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo, cuando la entidad con la cual se celebre la respectiva operación de crédito de dinero sea de aquellas fiscalizadas por la Comisión en virtud del decreto con fuerza de ley N°3, del Ministerio de Hacienda, de 1997, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican; del decreto con fuerza de ley N°5, del Ministerio de Economía, de 2003, que fija texto refundido, concordado y sistematizado de la Ley General de Cooperativas; o del decreto con fuerza de ley N°251, del Ministerio de Hacienda, de 1931, de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio. En caso de que fuere procedente, también le corresponderá aplicar las multas hasta los montos señalados en el inciso anterior, previa tramitación del procedimiento simplificado establecido en el párrafo 3 del Título IV del decreto ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

Para efectos de lo establecido en el inciso anterior, la Comisión para el Mercado Financiero dispondrá de todas las facultades que le confiere el artículo 5 del decreto ley N°3.538. Especialmente, podrá establecer los términos de las obligaciones de consulta y retención a los que se refiere el inciso primero y segundo de este artículo mediante el ejercicio de las facultades consagradas en los numerales 1 y 2 del referido artículo 5 del decreto ley N°3.538.

Respecto de las decisiones que adopte la Comisión para el Mercado Financiero en ejercicio de estas atribuciones sólo procederán los recursos administrativos y judiciales contemplados en el Título V del decreto ley N°3.538. Asimismo, las decisiones que la Comisión para el Mercado Financiero adopte en esta materia deberán ser tenidas en cuenta por los Tribunales de Familia al aplicar la presente ley.

Para el cumplimiento de lo señalado en los incisos séptimo, octavo y noveno anteriores, el Servicio de Registro Civil e Identificación deberá dar acceso permanente a la Comisión para el Mercado Financiero de toda la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.”



IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS

IV.A. DESCARGOS

Mediante presentación de **29 de abril de 2024**, Ahorrocoop evacuó sus descargos.

La Defensa inicia su presentación citando los cargos, el análisis contenido en el Oficio de Cargos y la normativa invocada. Luego, indica que el inciso primero del artículo 28 de la Ley N° 14.908 impone a un proveedor de servicios financieros la obligación de consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23 de la ley (esto es mediante una consulta al RNDPA) si el solicitante persona natural de una operación de crédito de dinero en que se entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento para ser restituida en cuotas periódicas, se encuentra inscrita en el Registro en calidad de deudor de alimentos.

Agrega que de acuerdo al inciso segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 sólo en caso que el solicitante tuviera inscripción vigente en el RNDPA se le impone al proveedor dos obligaciones conexas y consecutivas a esa consulta, las cuales son los deberes de (i) retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados; y, (ii) pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

A continuación, expone que no admitió responsabilidad por los hechos contemplados en los Oficios Reservados UI N°1.551/2023, de 18 de diciembre de 2023, y N°387/2024, de 20 de marzo de 2024, pues alega no haber incumplido la regla del inciso primero del artículo 28 de la Ley N°14.908, y por lógica consecuencia, tampoco ha infringido el inciso segundo del artículo precitado, pues el monto a entregar en cada una de las operaciones era inferior a 50 UF. De ahí que no tiene la obligación de consultar si el solicitante mantiene inscripción en el Registro, ni tampoco debe efectuar retención y pago alguno, todo aquello en conformidad a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 28 de la Ley 14.908.

En ese sentido, afirma que el inciso 1° del artículo 28 de la Ley 14.908 resulta claro al disponer que *“... Todo proveedor de servicios financieros que al celebrar con una persona natural una operación de crédito de dinero, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas, a excepción de los productos financieros con créditos disponibles o créditos rotativos, estará obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos.”*

Señala que el sentido de la norma es claro, pues se refiere a operaciones de crédito de dinero que involucran la entrega y obligación de entregar cincuenta o más unidades de fomento.

Explica que la palabra *“entregar”* significa dar algo a alguien o hacer que pase a tenerlo, lo cual se relaciona y se ajusta con la acción descrita por la norma cuando esta se refiere a *“... ”*



operaciones... .. que involucren la entrega u obligación de entregar...". Alega que, de esta manera, en ninguna parte la norma menciona que la suma involucrada deba ser una suma bruta.

Agrega que, al momento de realizar las operaciones de crédito de dinero no existía una norma interpretativa de esta Comisión que señalara que la cantidad a entregar debía ser una suma bruta. En consecuencia, las tres operaciones de crédito fueron realizadas acorde la norma, pues el monto a entregar de esas operaciones de dinero no era ni igual ni superior a las 50 U.F., de manera que no estaba obligada a efectuar la consulta en el RNDPA ni, en consecuencia, retener ni pagar. Por tanto, no ha incurrido en infracción a la normativa.

Indica, además, que lo señalado es perfectamente válido, compatible y ajustado a la normativa, por cuanto esta Comisión recién vino a interpretar el sentido de la norma en cuestión con la Norma de Carácter General N°500, del 12 de diciembre del año 2023, y con vigencia diferida al 1° de junio de 2024. En este sentido, explica que a partir de la referida NCG que fijó los alcances del artículo 28 de la Ley N°14.908 fue cuando las entidades fiscalizadas por la CMF vinieron a tener la certeza jurídica necesaria para aplicar la normativa ya examinada, específicamente en lo que se refiere al monto crediticio para el efecto de realizar la consulta al Registro, y así retener y pagar de la obligación alimenticia del solicitante que se encuentre incorporado en él.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que la interpretación realizada por esta Comisión por medio de la NCG 500 de fecha 12 de diciembre de 2023, y cuya fecha de vigencia comenzaba el día 1° de junio de 2024, no había sido realizada con anterioridad al 12 de diciembre de 2023. Además, advierte que no existe ninguna comunicación oficial emitida por esta Comisión que tenga un sentido similar al de la citada NCG, y que si la vigencia de la NCG N°500 es al 1° de junio de 2024, sólo desde esa fecha los administrados sometidos a la fiscalización de la CMF tienen la obligación de darle cumplimiento.

Finaliza indicando que siempre ha actuado de buena fe en los negocios del rubro, circunstancia que solicita sea ponderada por esta Comisión para la absolución de los cargos que han sido formulados.

IV.B. ANÁLISIS

En primer término, la formulada de cargos no controvierte los hechos imputados, sino que las alegaciones sostenidas se sustentan en una interpretación diferente de la norma en análisis.

Así entonces, se debe determinar cuál es el monto efectivamente entregado y que el solicitante debe devolver a su acreedor, acorde con el artículo 28 de la Ley N°14.908.

A estos efectos, la Ley N° 18.010 sobre Operaciones de Crédito de Dinero dispone que "*Artículo 1°- Son operaciones de crédito de dinero aquellas 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*".

En este contexto, debe examinarse cuál es el monto del préstamo que el proveedor de servicios financieros entrega o se obliga a entregar al deudor y como este se desglosa, entre aquello que



se entrega para disponibilidad del deudor y aquella parte del préstamo que se destina, por cuenta del deudor y con cargo al préstamo, a costos y gastos. Así, si el proveedor de servicios financieros ha incluido dentro del préstamo otorgado, los costos y gastos de la operación, la suma que en realidad ha entregado al deudor y que debe ser restituida, es aquella suma bruta pues ella es la que se debe al acreedor, para efectos del artículo 28 de la Ley N°14.908, pues la norma atiende a la cuantía monto entregado al deudor, independiente del destino que a ese préstamo bruto, le otorgue el deudor.

Así, en caso de que el préstamo incluya por ejemplo los gastos administrativos y los seguros, es el deudor quien soporta las consecuencias patrimoniales de la operación al incorporarse en las cuotas del crédito a pagar, sus gastos y costos. En otras palabras, estos gastos son parte del crédito entregado.

Debe precisarse que la Ley ha impuesto a determinados organismos e instituciones que, al momento de otorgar créditos a un alimentante inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, retengan una parte del crédito otorgado, y lo entreguen al alimentario, apuntando a mejorar el sistema de cumplimiento del pago de una pensión de alimentos decretada y adeudada.

Así, para la consulta al Registro, se debe considerar el monto total o bruto del crédito otorgado, como lo dispone el inciso primero del artículo 28 de la Ley N° 14.908, para el límite de UF 50, y no el monto líquido.

Según el texto del inciso primero del artículo 28 de la Ley N°14.908, al aludir a “... *entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas...*”, se exige considerar el monto total de la operación, esto es, el monto total que se entrega al deudor, suma que incluye no sólo el monto líquido que se entrega al deudor, sino también, entre otros, aquellos gastos asociados al crédito que se pagan con el mismo préstamo que se ha otorgado. Ello es consistente con el inciso segundo, que precisa que el prestador está “*obligado a retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito*”, es decir, del préstamo otorgado y no del monto libremente disponible para el deudor.

En ese sentido, debe destacarse que el monto bruto antes mencionado fue considerado por la infractora para la determinación del monto prestado y las cuotas periódicas a que se refiere la norma, las que evidentemente incluyen los gastos asociados al crédito, como consta en los contratos de crédito y tablas de desarrollo.

Por ello es que el monto que el proveedor ha entregado a su cliente, con obligación de restitución, es realmente el monto bruto. Y dicha suma será la que en definitiva su deudor deberá devolverle en las cuotas que para cada caso se hayan pactado.

De ahí que la aplicación realizada por la Cooperativa es contraria al artículo 28 de la Ley N°14.908, pues en definitiva el deudor, como consecuencia del negocio jurídico, ha recibido realmente el monto bruto, aunque una parte de esa suma, sea destinada a pagar, por cuenta del mismo deudor, determinados servicios que se originan en la operación.

En mérito de lo precedentemente expuesto, el monto que se obliga a pagar cada cliente no es el monto líquido que es entregado en virtud de la operación, al haberse descontado los gastos



que deben ser pagados por el cliente con cargo al crédito, sino el bruto, que es lo que realmente se entrega al deudor y del que una parte es destinada a solventar el otorgamiento de la operación.

Finalmente, y respecto de la eventual interpretación de esta Comisión, contenida en la Norma de Carácter General N°500, antes citada, cabe señalar que la norma fue emitida en virtud de las facultades conferidas por el inciso octavo del artículo 28 de la Ley N°14.908 en relación con lo dispuesto en el artículo 5, numeral 1 del D.L. N°3538, norma que no incorpora exigencia o criterio alguno distinto al contenido en el texto de la Ley en cuestión, no resultando, por tanto, atendible lo planteado.

Así, en la especie, la Investigada actuó en contravención al deber establecido en el artículo 28 de la Ley N°14.908, estando obligada a consultar y luego retener los fondos.

En este sentido, los descargos serán rechazados.

V. CONCLUSIONES

Como cuestión preliminar, corresponde tener presente que la Ley, con el objeto de lograr el pago de las pensiones alimenticias adeudadas ha impuesto a determinados organismos e instituciones que, al momento de otorgar créditos a un alimentante inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, retengan una parte del crédito otorgado, y lo entreguen al alimentario, apuntando a mejorar el sistema de cumplimiento del pago de una pensión de alimentos decretada y adeudada.

En la especie, se ha acreditado que el Investigado actuó en contravención a su deber establecido en el artículo 28 de la Ley N°14.908, afectando, de esa manera, los derechos de los alimentarios, al impedirles acceder al pago de los montos adeudados por el solicitante de una operación de crédito inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.

VI. DECISIÓN

VI.1. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, 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 **COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y SERVICIOS FINANCIEROS AHORROCOP DIEGO PORTALES LIMITADA** ha incurrido en:

Incumplimiento reiterado de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, sobre “Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias”, por cuanto otorgó 3 créditos de consumo -superiores a 50 UF- a personas que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin efectuar la consulta a aquel Registro, ni retener el dinero suficiente -de manera previa al otorgamiento del crédito-



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8845-24-26525-Z SGD: 2024090489203

para el pago de la deuda de alimentos que mantenían los solicitantes del crédito, y sin efectuar dicho pago a los beneficiarios registrados de dicha deuda.

VI.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:

VI.2.1. El artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908, la multa que corresponde aplicar es de UF 138,28.

VI.2.2. La gravedad de la conducta:

La infracción ha de estimarse grave, pues da cuenta de una transgresión a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908, norma que tiene por objeto lograr el pago de las pensiones alimenticias adeudadas.

Asimismo, dispone que determinados organismos e instituciones al momento de otorgar créditos al alimentante que figure en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, retengan y paguen al alimentario, la deuda por alimentos mediante la retención de una parte del crédito otorgado.

En dicho contexto, Ahorrocop no dio cumplimiento a los deberes de retención y pago, en contravención a lo dispuesto en el citado artículo 28.

VI.2.3. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiere:

No se ha acreditado que Ahorrocop haya obtenido un beneficio económico con ocasión de la infracción.

VI.2.4. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado Financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción:

La Investigada afectó a los acreedores de pensiones de alimento al no efectuar la retención dispuesta por la Ley ni enterarles esa suma en la oportunidad correspondiente.

VI.2.5. La participación de los infractores en la misma:

No se ha desvirtuado la participación que cabe a la Cooperativa.

VI.2.6. El haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización:

Revisados los archivos de esta Comisión, no se registran sanciones previas impuestas a Ahorrocop en los últimos 5 años.

VI.2.7. La capacidad económica de los infractores:

De acuerdo con la información contenida en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023, ésta cuenta con un patrimonio total de MM\$17.876.



Vi.2.8. Las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en similares circunstancias:

De acuerdo con la información que consta a en los archivos de esta Comisión, se han aplicado las siguientes sanciones previas en similares circunstancias:

N° Resolución	Fecha	Sancionado	Sanción
1.174	26-01-2024	Banco Ripley	84,28 UF
1.175	26-01-2024	Banco Consorcio	62,78 UF
1.177	26-01-2024	Banco Estado	3684,32 UF
1.178	26-01-2024	Banco Santander	1.946,84 UF
4.038	03-05-2024	Banco Ripley	138,54 UF
4.039	03-05-2024	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oriente Limitada	106,72 UF
4.041	03-05-2024	Compañía de Seguros Confuturo S.A.	54,20 UF
4.042	03-05-2024	Banco Santander	756,06 UF
4.043	03-05-2024	Banco Itaú Chile	636,16 UF
4.044	03-05-2024	Banco Estado	239,50 UF
4.045	03-05-2024	Bice Vida Compañía de Seguros S.A.	33,98 UF
4.046	03-05-2024	Banco de Chile	111,48 UF

VI.2.9. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:

En este Procedimiento Sancionatorio no se acreditó una colaboración especial de la Investigada, que no fuera responder los requerimientos de esta Comisión y del Fiscal a los que legalmente se encuentra obligada.

VI.3. Que, en virtud de todo lo antes expuesto, y habiendo considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, **en Sesión Ordinaria N°409 de 13 de septiembre de 2024, dictó esta Resolución.**

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO CON EL VOTO DE SU PRESIDENTA SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI Y LOS COMISIONADOS AUGUSTO IGLESIAS PALAU Y BELTRÁN DE RAMÓN ACEVEDO, RESUELVE:

1. Aplicar a **COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y SERVICIOS FINANCIEROS AHORROCOP DIEGO PORTALES LIMITADA**, la sanción de **multa** a beneficio fiscal de **138,28 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 14.908.



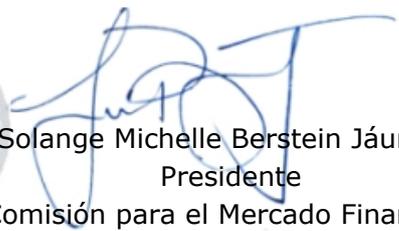
Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8845-24-26525-Z **SGD: 2024090489203**

2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
3. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del D.L. 3.538, díctese la resolución respectiva.
4. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del Formulario N° 87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, 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 República que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin de que ésta efectúe su cobro. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.
5. Contra la presente Resolución 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 con 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.
6. Lo anterior fue acordado con el voto en contra de la Comisionada **Catherine Tornel León**, quien fue del parecer de no sancionar este caso, pues la redacción del artículo 28 de la Ley N°14.908 daba margen a que existiera una duda en cuanto a si la suma que se entrega al deudor y a que se refería esa disposición, era aquella líquida que finalmente recibe y de la que puede disponer a su arbitrio, y no la bruta, lo que fue resuelto con la emisión de la Norma de Carácter General N° 500 de 12 de diciembre de 2023, posterior a los hechos investigados.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8845-24-26525-Z SGD: 2024090489203


Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero


Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero


Catherine Tornel León
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero


Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

