

PROCEDIMIENTO N° 8

PROCEDIMIENTO: **Desistimientos de Reservas Resciliaciones de Promesas**

Versión 1

Fecha	:	19-06-2020
Versión	:	Versión 1
Código	:	VTA_008_IFG
Elaborado por	:	Carlos Patiño
Aprobado por	:	Carlos González

1. Definiciones Básicas

En ocasiones, el Cliente, luego de haber firmado la reserva de un inmueble o bien la Promesa de Compra Venta, decide no continuar con la compra.

En estos casos, bien sea el desistimiento de una Reserva o la resciliación de una Promesa de Compra Venta, se debe aplicar un procedimiento para registrar la anulación del negocio en SCI, así como solicitar la devolución (parcial o total, según corresponda) del dinero que el Cliente haya pagado hasta esa fecha.

1.1.- **Desistimiento:** facultad del cliente de dejar sin efecto la reserva de un inmueble, a través de una notificación escrita y formal, dirigida a Inmobiliaria FG, donde exponga motivos de su decisión.

Es importante destacar que, en SCI, los desistimientos sólo aplican para negocios reservados (es decir, en su fase de Pre-Reserva o Listo para Promesar).

Asimismo, los desistimientos no conllevan penalización de ninguna clase (es decir, no aplica multa), por lo que la devolución del dinero pagado, por concepto de la reserva del bien desistido, es total.

1.2.- **Resciliación:** es el modo de extinguir las obligaciones contempladas en una promesa de Compra Venta (PCV), que consiste en una convención en que las partes interesadas, acuerdan dejar sin efecto un acto jurídico, válidamente celebrado, por mutuo consentimiento de todos los que intervinieron en su celebración, según lo estipulado en las cláusulas séptimas y décimo quinta de la Promesa de Compra Venta:

1.2.1.- **Síntesis de cláusula Séptima, PCV:** El otorgamiento de la compraventa definitiva queda sujeto al cumplimiento de las siguientes condiciones:

1. Que los títulos del inmueble se encuentren en orden y ajustados a derecho, según opinión de los abogados del Comprador, o del Banco o Institución Financiera que otorgue el crédito hipotecario.
2. Que la Dirección de Obras Municipales respectiva haya otorgado el **Certificado de Recepción Definitiva** de la vivienda
3. Que la Dirección de Obras de la Municipalidad respectiva haya otorgado el **Certificado de Copropiedad Inmobiliaria**.
4. Será requisito que el Comprador se encuentre al día con el pago del precio estipulado.

1.2.2.- **Síntesis de cláusula Décimo Quinta, PCV:** En caso que, cumplidas las condiciones de la cláusula séptima, el Comprador incumple sus obligaciones, en especial el no pago oportuno del precio y el no otorgamiento de la compraventa prometida:

1. Inmobiliaria FG tendrá el derecho de disponer del inmueble descrito en la PCV, así como a retener el 10% del total del precio convenido.
2. Dicha retención se hará efectiva sobre la parte pagada del precio a esa fecha o exigir el pago de dicha multa, sí nada se hubiera pagado o lo pagado fuera inferior a esa cantidad.
3. En ese caso, Inmobiliaria FG deberá restituir al Comprador las sumas percibidas a cuenta del precio por sobre la multa pactada, debidamente reajustadas de acuerdo a variación de la Unidad de Fomento.
4. Conforme lo descrito, la resolución de la PCV podrá hacerse efectiva bastando para ello la sola una notificación por carta certificada dirigida al domicilio del Comprador.

1.2.3.- **Excepciones para la aplicación de multa por resciliación:** Las únicas razones para resciliar una PCV sin multa al Cliente son:

1. Muerte o enfermedad grave demostrable del titular.
2. Pérdida de trabajo con finiquito menor a 30 días ante notario o inspección del trabajo.

Para todo lo demás, aplica la aplicación de la multa indicada, de forma total o parcial

2. Protocolo para Desistir una Reserva:

En este protocolo, se entiende por Vendedor quien es responsable del proceso: Ejecutivo Comercial. Este protocolo no es delegable al Asistente Comercial.

2.1.- En caso que un Cliente manifieste, de forma verbal o escrita, su intención de desistir la compra del inmueble que había reservado (ver: VTA_004_IFG_Reservar Negocio (Pre-Reserva)), el Vendedor deber solicitarle que envíe un correo con dicha notificación, donde haga una exposición de motivos (en caso que aún no lo hubiere hecho).

2.2.- El Vendedor digitaliza el correo (escanear) en archivo PDF y archiva en su notebook, en la carpeta digital del Cliente en cuestión.

2.3.- En SCI, el Vendedor solicita la devolución de todos los cheques del Cliente que estuviesen "En Cartera", en caso que se hubiere realizado la recaudación del Pie. (ver:

VTA_010_IFG_Devolver cheques).

Una vez que los cheques hayan sido aprobados, entonces el Vendedor podrá solicitar en SCI el desistimiento del negocio en SCI.

2.4.- El Gerente Zonal de Ventas debe aprobar o bien rechazar el desistimiento, en caso que se hubiere observado algún error u omisión el procedimiento de revisión previo.

En caso de rechazo, el Vendedor debe resolver el error o completar la omisión y solicitar nuevamente el desistimiento.

2.5.- Posteriormente, el Gerente Zonal de Ventas aprueba el desistimiento, con lo cual el negocio quedará anulado, quedando el inmueble nuevamente disponible para la venta, de forma automática, en el SCI.

2.6.- Una vez aprobado el desistimiento, el Vendedor debe solicitar la devolución del dinero al Cliente, correspondiente al pago de la reserva, así como del monto que hubiere pagado del Pie.

Para ello envía los días miércoles de cada semana, la planilla de Devolución de Dinero a Clientes, en la cual debe incluir la información correspondiente a desistimiento en cuestión.

El Gerente Zonal consolida todas las solicitudes de devolución de dinero a clientes recibidas esa semana y lo envía al Departamento de Operaciones, dentro de esa semana.

Luego de realizadas las validaciones correspondientes, el responsable del proceso por parte de Operaciones envía la solicitud al Departamento de Finanzas, desde donde se emite el pago al cliente.

Una vez enviada la solicitud a Operaciones, el pago se hará efectivo en la cuenta bancaria del Cliente, dentro de los próximos 15 días hábiles siguientes, a través de una transferencia electrónica.

3. Protocolo para Rescindir una Promesa:

3.1.- En caso que un Cliente manifieste, de forma verbal o escrita, su intención de rescindir su Promesa Compra Venta (ver: VTA_007_IFG_Crear Variable de Promesa (Negocio con Promesa)), el Vendedor debe solicitarle que entregue la documentación que respalda su decisión (por ejemplo, finiquito notarial, exámenes médicos, etc).

En caso que no hubiere documento de respaldo, conforme lo indicado en el punto 1.2.3., el Vendedor debe notificar al Cliente sobre la aplicación de la multa, conforme lo estipulado en la PCV.

De lo contrario, el Vendedor digitaliza los documentos recibidos (escanear) en archivo PDF y archiva en su notebook, en la carpeta digital del Cliente en cuestión.

3.3.- En SCI, el Vendedor solicita la devolución de todos los cheques del Cliente que estuviesen “En Cartera”, correspondientes al Pie documentado. (ver: VTA_010_IFG_Devolver cheques).

3.4.- El Vendedor solicita la resciliación en SCI.

Cabe destacar que, a diferencia del desistimiento de una reserva, las dos solicitudes (devolución de cheques y resciliación) deben hacerse en paralelo.

Esto se debe a que ambas solicitudes se van a aprobar de forma diferida en SCI, puesto que el sistema no permite aprobar la resciliación hasta que el Tesorero apruebe la devolución de documentos (ver: VTA_010_IFG_Devolver cheques).

Por tanto, el Vendedor debe solicitar la devolución de cheques, indicando en las observaciones que el Cliente está resciliando.

En la solicitud de resciliación, el Vendedor debe adjuntar todos los antecedentes (indicados en punto 3.1).

3.5.- Para el caso de las resciliaciones, en el SCI se programó que, por defecto, siempre va a aplicar el 10% de multa. Sólo la Gerente Comercial puede modificar esto.

Por lo anterior, cuando el Vendedor requiera que se aplique alguna excepción (rebaja de multa o sin multa, ver punto 1.2.3), es importante que en la explicación de los motivos de la resciliación, también exponga cuál es su sugerencia con respecto a la multa).

Por ejemplo: Se solicita que se aplique multa 0% ya que el cliente desiste por cesantía involuntaria. Se adjunta finiquito notarial.

Sí el Vendedor desea proponer una rebaja de multa, en las observaciones, se debe indicar el cálculo de descuento en la multa.

Por ejemplo: Si la multa del 10% de una resciliación, equivale a 100 UF y se quiere rebajar la multa, desde 100 a 25 UF, además de colocar la exposición de motivos y documentos de soporte, en las observaciones, el Vendedor debe indicar el porcentaje de descuento de la multa.

En este caso, se debe solicitar una rebaja del 75% de la multa ($25/100 = 25\%$ de multa, es decir, el Vendedor debe solicitar una rebaja de 75% de la multa).

3.5.1.- Para el caso de los clientes que rescilian promesas de compra venta por cesantía involuntaria, es muy importante que tengan en cuenta lo siguiente:

1. Para los proyectos que están próximos a la entrega (menos de un año), es importante que el cliente presente su finiquito lo antes posible, no se aceptarán finiquitos con más de 60 días como argumento para resciliación sin multa por cesantía involuntaria. Es muy importante que el Vendedor aclare esto a sus clientes.

2.- Para los proyectos que les queda más de un año para la entrega, en ocasiones los clientes intentan buscar trabajo y seguir adelante con su compra. De todas formas, el Cliente debe notificar por correo al Vendedor que ha sido despedido. Con ello, lo mantendremos en observación. Si se le dificulta conseguir un nuevo trabajo, podrá resciliar con su finiquito inicial aunque hayan pasado más de 60 días, pero menos de 180 días. Para que esto aplique, es condición indispensable el correo inicial del cliente. De lo contrario, no aplica.

3.6- El Gerente Comercial aprueba la resciliación y fija la multa a cobrar, con lo cual el negocio quedará anulado, quedando el inmueble nuevamente disponible para la venta, de forma automática, en el SCI.

3.7.- Sólo una vez que el Gerente Comercial aprueba la resciliación, el Vendedor puede llamar al cliente a firmar la CARTA DE RESCILIACION. Con este documento estándar, el Comprador legalmente manifiesta y deja por sentado la resciliación de su negocio.

Una vez que se ha firmada la carta, el Vendedor debe enviar la resciliación firmada por el Cliente a los siguientes correos: equipocontable@empresasfg.cl y OperacionesInmobiliarias@viviendas200.com, con copia a su Gerente Zonal de Ventas.

Es muy importante que la Carta de Resciliación sea enviada, ya que este documento dará aprobación interna a la devolución de dinero del Cliente. En ese mismo correo, el Vendedor deberá adjuntar la planilla de Devolución de Dinero a Clientes.

Cabe destacar que la Carta de Resciliación no se podrá subir digitalizada al SCI porque la solicitud de resciliación, al igual que el negocio, queda cerrada en el momento que el Gerente Comercial la aprueba.