

# Instructivo N°014

---

## Multas y retención de abonos

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
<p data-bbox="251 1459 300 1512">P.P.</p>  <p data-bbox="357 1512 535 1564">Amily Castro Ventas / Gestión Comercial</p>	 <p data-bbox="673 1512 998 1575">Claudia Hernández - Sebastián Carrido Gerente Ventas - Auditor Interno</p>	 <p data-bbox="1047 1512 1356 1575">Isabel Palma - Juan Suazo Gerente Comercial - Gerente SSCC</p>

Versión 1  
Febrero 2024

Fecha Original	:	14 febrero 2024
Versión	:	Versión 1
Elaborado por	:	Amily Castro
Aprobado por	:	Área Comercial y Servicios Compartidos
Código	:	INT-014-IFG_Multas

## Propósito

---

El siguiente instructivo tiene por objetivo normar el proceso de multas y retención de abonos a clientes, describiendo como nace la necesidad y como se ejecuta esta acción, individualizando las consideraciones que se revisan y evalúan en este proceso.

Éste involucra principalmente la gerencia de ventas puesto que ocurre en función de un negocio vigente, generalmente en estado de promesa, una vez que el titular de la compra no logra seguir con el curso normal del negocio.

**El presente documento será gobernado en su correcta ejecución por Gerencia de Ventas y Gerencia comercial.**

## Concepto

---

Las multas y retención de abonos corresponden a sanciones establecidas formalmente en la promesa de compraventa, en ésta se indica las condiciones bajo las cuales se ejecuta una multa, y tiene relación principalmente con el incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato por parte del cliente para con la inmobiliaria.

Cada caso se trata de manera particular, y el ejecutivo de ventas y/o encargado de gestión comercial es quien canaliza la solicitud del cliente para pasar a evaluación de la gerencia de ventas. En ocasiones, los casos también son derivados desde el área de operaciones, cuando el proceso de escrituración no se ha logrado concretar por motivos imputables al titular de la compra.

Dependiendo del estado del contrato y el motivo o acreditaciones expuestas por el cliente, el caso se clasifica, a fin de confirmar como proceder.

## Definición del plan de acción

---

Ventas categoriza el caso y reúne los antecedentes que lo respaldan. Asimismo, tiene el contacto directo con el cliente y realiza el proceso de revisión de los motivos y la documentación asociada. Independiente de cómo se encuentre configurado el negocio y cuales sean las condiciones actuales y motivaciones del cliente, también se revisan acciones paralelas que permiten dar continuidad al negocio o traspasarlo a otro, esto bajo un proceso llamado "salvataje" a cargo del área de ventas.

En aquellos casos que no es posible dar continuidad a la promesa de compraventa y cumplir con la escrituración, se analizan los siguientes puntos:

- **Condiciones del cliente:** considera el análisis del requerimiento del cliente que es titular de la compra, la evaluación de los antecedentes aportados (principalmente en relación las condiciones financieras del cliente)
- **Condiciones del negocio vigente:** se revisan las condiciones del proyecto, cumplimiento de lo pactado en la promesa, incluyendo fecha de firma, estado de la protocolización, estado del plan de pago, etc.
- **Plazo para escriturar:** la compraventa prometida debe celebrarse en el plazo de 30 días contados desde el cumplimiento de todas las condiciones copulativas (CC) establecidas en la promesa. Dentro de este plazo, el titular podrá acreditar la situación por la cual no le es posible escriturar.
- **Multa:** La inmobiliaria se encuentra facultada como indica la promesa, cumplidas las CC, a retener el 10% del valor pagado o el total de lo abonado, en caso de ser mejor este porcentaje.
- **Multa rebajada:** El cliente que se encuentre imposibilitado de escriturar por motivos de fuerza mayor deberá acreditar los hechos, presentando la documentación suficiente, en el plazo máximo de 30 días desde ocurrido el hito de fuerza mayor o en el plazo de 30 días contados desde el cumplimiento de las condiciones copulativas.

En todos los casos se recibe la solicitud y documentación que aporta el cliente titular de la compra, pero el análisis de resciliación y anulación del contrato se activa sólo para aquellos proyectos en proceso de escrituración. Mientras que para las solicitudes relacionados a proyectos de entrega futura o de más de 6 meses para su inicio de escrituración, se reciben los antecedentes (el cliente debe cumplir con haberlo informado en el plazo de 30 días desde ocurrido el hecho) y se da curso a planes de apoyo o salvataje, no pudiendo anular la compra en el inmediato, a menos que esto sea de común acuerdo con el cliente, aceptando la multa completa establecida en el contrato.

**Multas y casos (presentación estándar)**

Retención	Motivo	Evaluación de resciliación
10% o total abonado	Multa por incumplimiento	Cliente con acceso a crédito o con respaldo de fondos propios <i>(ej: desiste de comprar voluntariamente)</i>
		Cliente con rechazo bancario por motivos imputables a sí mismo <i>(ej: sobre endeudamiento vía certificado de deudas o informe entidad crediticia)</i>
		Cliente no presenta antecedentes de su situación y por tanto no es posible completar su evaluación <i>(ej: resciliación unilateral)</i>
5%	Multa por incumplimiento	Disminución de renta <i>(demostrable)</i>
		Traslado laboral <i>(demostrable)</i>
		Enfermedad grave titular o familiar primera línea de consanguinidad <i>(con acceso a crédito, pudiendo escriturar)</i>
1%	Retención por gastos operacionales y administrativos	Cesantía involuntaria
		Fallecimiento titular
		Enfermedad grave <i>(sin acceso a crédito)</i>
1%	Retención gastos administrativos	Obtención de % de crédito menor en compras con beneficio estatal
0,5%	Retención gastos administrativos	Cambio de proyecto en la misma inmobiliaria
		Promesas con cláusula especial <i>(promesa antigua)</i>
0,0%	Sin retención / con o sin reajuste UF	Resciliación por motivo empresa <i>(proyecto off – stby)</i>
		Resciliación por promesa vencida superior a 48 meses proyectados para la entrega <i>(atraso empresa)</i>

**Consideraciones en la acreditación de los hechos:**

1. **Cesantía involuntaria**, mediante presentación de finiquito. Debe cumplir con haberlo informado en el plazo de 30 días desde ocurrido el hecho (considerar que esto no lo faculta a resciliar de inmediato cuando el proyecto está en entrega futura con más de 6 meses plazo para escriturar). También deberá acreditar que, pasado el tiempo, sigue cesante cuando se cumplan las CC y deba presentarse a escriturar. Sólo en la instancia de la escrituración la inmobiliaria se ha de pronunciar respecto del caso.
2. **Enfermedad grave**, deberá presentar documentación y certificados formales que acrediten que el titular de la compra se encuentra imposibilitado de escriturar, por ejemplo: porque tiene licencias prolongadas, debidamente validadas (pagadas, no rechazadas), o informe médico certificado o un informe DPS negativo y por tanto ya no es sujeto de crédito por este motivo.
3. **Fallecimiento del titular**: deberá presentar documentación correspondiente que acredite situación y herederos.
4. **Disminución de renta**: deberá acreditar que corresponde a una modificación involuntaria, presentando por ejemplo modificación del contrato laboral, o anterior finiquito y nuevo contrato, debidamente formalizado.
5. **Traslado laboral**: debe ser acreditado con la modificación del contrato laboral, cuyas condiciones de cambio serán analizadas por el comité (en relación con el cambio de ciudad, país, condiciones laborales y plazo, entre otros)
6. **Rechazo crédito hipotecario**: el cliente deberá presentar al menos 3 rechazos de crédito de 3 instituciones bancarias diferentes, todas actualizadas en el plazo máximo de 30 días. Debe acreditar que el rechazo y cambio de condiciones exigidas no le son imputables, es decir, que corresponde a motivos externos, fuera de su alcance o responsabilidad. Para ello deberá acreditar al menos que ha mantenido en el tiempo las mismas condiciones en su situación financiera. En esta condición se considera también la evaluación por la obtención de un menor porcentaje de crédito.
7. **Sin preaprobación**: si no es una condición de campaña previamente aprobada por la inmobiliaria, el cliente se expone a la condición de multa normal.
8. **Con preaprobación menor**: en el contexto de la obtención de hasta un 10% como apoyo en la garantía estatal, el cliente que obtenga un financiamiento menor al requerido deberá acreditar cumplir con los requisitos mínimos exigidos, por lo cual la no obtención del crédito completo no le es imputable en su responsabilidad.

Antes de resciliar: Se deja indicado que, para evitar el proceso de resciliación y dependiendo de los antecedentes, la inmobiliaria evaluará en conjunto con el cliente nuevas alternativas de pago o flexibilidad en el plazo, cambio de etapa o de proyecto y una eventual cesión de la promesa.

**ANEXO N°1:****PROMESA COMPRAVENTA, CLÁUSULA DÉCIMO QUINTO****Cláusula Penal**

En el caso que cumplidas las condiciones suspensivas y copulativas señaladas en la cláusula séptima el presente contrato se resolviera por incumplimiento de la Promitente Vendedora, ésta deberá restituir al Promitente Comprador la parte del precio pagada de conformidad a lo estipulado en la cláusula cuarta del presente contrato, reajustada de acuerdo a la variación de la Unidad de Fomento. Adicionalmente, los comparecientes pactan como cláusula penal compensatoria y evaluación anticipada de perjuicios, una multa igual o equivalente al diez por ciento del total del precio convenido, la que deberá ser pagada dentro del plazo de treinta días contados desde la fecha en que el árbitro del contrato hubiera declarado la resolución.

En todo caso, la circunstancia que los títulos no se encuentren conforme y ajustados a derecho, a juicio del abogado de la compradora y/o del abogado de la institución financiera con que se financie el pago del precio de la compraventa prometido, no dará derecho al cobro de esta multa.

En el caso que cumplidas las condiciones suspensivas y copulativas señaladas en la cláusula séptima del presente contrato se resolviera por incumplimiento del Promitente Comprador de las obligaciones contraídas por este contrato, en especial el no pago oportuno del precio y el no otorgamiento de la compraventa prometida por éste, su cónyuge u otras personas que legalmente deban suscribir el instrumento, dará derecho a la Promitente Vendedora, a su arbitrio y por este sólo hecho, a declarar resuelto el presente contrato de promesa de compraventa pudiendo, desde luego, en este caso, enajenar libremente el inmueble a terceros, quedando facultada la Promitente Vendedora para retener a título de indemnización anticipada de todos los perjuicios, la suma en pesos equivalente al diez por ciento del total del precio convenido, retención que se hará efectiva sobre la parte pagada del precio a esa fecha, o exigir el pago de dicha multa ante el árbitro del contrato, si nada se hubiera pagado o lo pagado fuera inferior a dicha cantidad.

La Promitente Vendedora deberá restituir a la promitente compradora las sumas percibidas a cuenta del precio por sobre multa pactada, debidamente reajustadas de acuerdo a variación de la Unidad de Fomento.

En caso de incumplimiento de la promitente compradora de una o más de las obligaciones señaladas en el presente contrato, la resolución del contrato de promesa de compraventa operará sin necesidad de declaración del Árbitro designado en este instrumento, por la sola notificación mediante carta certificada despachada en el domicilio indicado por el promitente comprador en la comparecencia de este instrumento, la que surtirá todos sus efectos legales aun cuando éste no se encontrare allí o estuviere ausente del país.

Desde la fecha de la carta que al efecto despache la promitente vendedora, ésta podrá disponer libremente del inmueble prometido vender.

Estas multas constituyen una evaluación convencional y anticipada de todos los perjuicios que el

incumplimiento haya ocasionado a la parte diligente y tendrán el carácter de pena única.

La resolución de la promesa se hará efectiva bastando para ello la sola notificación en tal sentido efectuada por carta certificada dirigida al domicilio señalado por el Promitente Comprador en este contrato, la que deberá ser despachada por medio de un Notario Público. Las partes convienen expresamente que la promitente compradora tendrá un plazo fatal de 8 días corridos para reclamar de esta declaración de resolución ipso facto del contrato, al tribunal arbitral designado más adelante, plazo que correrá a contar de la fecha de recepción de la carta certificada.