

Santiago, 24 de junio de 2011

Señor
Juan Antonio Peribonio P.
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor
PRESENTE

**Ref.: Contesta Ord. N° 8.785, de 22
de junio de 2011**

De nuestra consideración:

En relación con el Ord. 8.758, de fecha 22 de junio de 2011, en el que se requiere cierta información respecto de la “propuesta de solución” efectuada por Empresas La Polar S.A. y sus filiales, que ese Servicio Nacional del Consumidor ha tomado conocimiento a través de diversos medios de comunicación, podemos informarle lo siguiente:

I.- Consideraciones previas.

Con motivo de la demanda colectiva interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, SERNAC) en contra de las filiales de Empresas La Polar S.A., Inversiones SCG S.A. y Corpolar S.A. (en adelante, conjuntamente como “La Polar” o la “Compañía”); se iniciaron conversaciones con el SERNAC destinado a evaluar una posible solución para los clientes deudores morosos de La Polar que, habiendo incumplido sus obligaciones financieras con esta última, fueron afectados con repactaciones automáticas de sus deudas.

En reuniones que ejecutivos y asesores de La Polar tuvieron con autoridades del SERNAC, entre los cuales estuvo el Director Nacional, este organismo expresó que cualquier transacción judicial requería previamente de una propuesta formal, la cual sería acompañada al proceso judicial en curso, y que su aprobación requería de un estudio al interior del SERNAC que, sumado al procedimiento interno de aprobación de estas propuestas, tomaría tiempo en resolverse.

En este contexto, y teniendo en consideración la situación de público conocimiento por la cual atraviesa La Polar, la Compañía estimó pertinente efectuar una oferta a sus deudores morosos afectados con repactaciones unilaterales, con el objeto de que puedan obtener una pronta solución y no tener que esperar los tiempos judiciales o administrativos que, en casos como éstos, corren en contra de los consumidores, buscando de esta manera entregar una solución pronta y eficaz a los afectados.

Dicha propuesta contempla un importante mecanismo de beneficios que resarce los perjuicios que pudieran haber sufrido estos clientes, incluido el posible daño moral (aún cuando este último daño no pueda ser reclamado en el juicio en curso); lo anterior sin desconocer la existencia de la deuda original más una tasa de interés aplicable, **menor a aquella contractual**, aplicada al monto insoluto.

Tal como fue señalado a través de distintos medios de comunicación, las medidas de compensación comenzaron a implementarse el pasado martes 21 de junio en todas las tiendas de La Polar a lo largo del país. Si bien, el proceso ha tenido las dificultades propias de una implementación masiva, como la que ha ocurrido en este caso, a los deudores que se han acercado a conocer su situación se les ha entregado información que han estimado suficiente, sin perjuicio de que ésta pueda ser complementada a través de requerimientos de los consumidores afectados, tantas veces como lo requieran. Asimismo, hemos tomado conocimiento de aquellos casos de deudores que se han acercado pero que no se ajustan al perfil de la clase inicial para la cual está dirigida la propuesta, con el objeto de contactarlos a la brevedad a fin de ofrecerles una solución, de acuerdo a su situación particular.

Finalmente, hacemos presente a usted que La Polar está haciendo todos los esfuerzos posibles en dar una solución integral a sus clientes deudores morosos afectados por repactaciones unilaterales. Por esta razón, la Compañía está monitoreando permanentemente el proceso con el fin de mejorar cualquier aspecto que presente deficiencias en su implementación. Por último, volvemos a hacer presente a esta autoridad que la Compañía confía en que una solución extrajudicial es mucho más favorable para los afectados toda vez que los tiempos de solución se ven reducidos ampliamente.

II.- En cuanto al fondo de la información solicitada en el Ord. 8.785 de la referencia.

A continuación, se contestarán las preguntas del Ord. 8.785 en el mismo orden en que fueron efectuadas.

1.- Alcance y efectos de la propuesta para los diferentes grupos y subgrupos (deudores, deudores morosos y otros) de consumidores que fueron afectados por el hecho descrito.

La propuesta esta dirigida a los siguientes grupos de deudores:

- a.- Deudores morosos a quienes se les haya repactado una o más de sus cuotas impagas y que no hayan pagado ninguna de ellas.
- b.- Deudores morosos a quienes se les haya repactado una o más de sus cuotas impagas y que hayan pagado todo o parte de la deuda repactada.
- c.- Deudores morosos a quienes se les que haya repactado una o más de sus cuotas impagas y que hayan regularizado su situación mediante la firma de un pagaré u otro documento que de cuenta del reconocimiento de la deuda, se hayan o no acogido a la propuesta de la mediación colectiva efectuada por el SERNAC el año 2010.

Hacemos presente que inicialmente la propuesta contemplaba solo a aquellos deudores señalados en la letra a.- precedente, toda vez que la Compañía entiende que jurídicamente los deudores señalados en las letras b y c anteriores, manifestaron su voluntad explícita de aceptar su nueva deuda y la forma como esta se calculó. Sin embargo, se decidió que dichos clientes se incorporarán como grupos dentro de la clase, buscando de esta manera satisfacer a todos aquellos que pudieren sentirse afectados por estos hechos, aún cuando de alguna manera entregaron su consentimiento para su repactación particular.

2.- *Alcance de la solución para los reclamos de consumidores con sus cuentas al día, y de los que pagaron sus deudas, aún cuando fueron objeto de repactaciones unilaterales no consideradas en la "propuesta de solución".*

En este caso hay que distinguir a los clientes que pagaron parte de la deuda de aquellos que la extinguieron totalmente.

Respecto de aquellos deudores que hayan efectuado un pago parcial de la deuda, se hará el ejercicio de calcular la deuda anterior al momento de efectuarse la primera repactación y aplicarles la tasa de interés que se detallará más adelante, hasta la fecha en que se presente a regularizar su situación. A ese monto se le abonarán los pagos efectuados y el saldo a favor se descontará de las últimas cuotas.

Respecto de aquellos deudores que hayan pagado la totalidad de la deuda, se hará el mismo ejercicio anterior pero comparándolo con el monto efectivamente pagado. Solo si existe un saldo a favor del cliente, se le entregará un bono de compensación por dicho monto, para ser usado como medio de pago en compras en cualquier tienda La Polar.

3.- *Descripción detallada de los términos, condiciones, tasa de interés y modalidades bajo las cuales se ofrece esta "propuesta de solución" y la documentación e información que se entrega al consumidor al solicitarla. Texto que se somete a la firma de los consumidores que han incurrido a sus oficinas a regularizar sus deudas.*

A los clientes deudores morosos que se acojan a la propuesta de la Compañía se les aplicará, sobre el monto que resulte a pagar una vez retrotraídas las repactaciones, un interés preferencial de un 1,6% mensual, el cual es inferior a la tasa de interés moratorio contractual de los consumidores afectados, y sustancialmente inferior a todas las tasas ofrecidas por las tarjetas bancarias o no bancarias en el mercado.

Asimismo, se aplicará la siguiente tabla de descuento sobre intereses (excluye capital):

<u>Descuento sobre intereses</u>	<u>Forma de Pago</u>
50%	Contado 100%
30%	Plazo 6 meses / Pie: 1era cuota
25%	Plazo 12 meses / Pie: 1era cuota

20%
15%

Plazo 24 meses / Pie: 1era cuota
Plazo 36 meses / Pie: 1era cuota

Para concretar la propuesta, deben acercarse a cualquiera de las tiendas La Polar a lo largo del país y firmar la correspondiente transacción y pagaré, cuyo texto actual se adjunta.

4.- Indicar si la solución está condicionada a la mantención y/o vigencia de la tarjeta de crédito por el plazo de pago escogido por el cliente (6, 12, 36 meses). Especificar si esta "solución" incorpora nuevos cargos administrativos, seguros u otros.

La solución no está condicionada a la mantención y/o vigencia de la tarjeta. Por el contrario, si está bloqueada producto de la deuda, mantendrá ese estado hasta que esta sea pagada totalmente, sin perjuicio que La Polar se reserva el derecho para desbloquearla con anterioridad si el cliente lo desea.

El saldo a pagar, independientemente del plazo acordado con el cliente, solo estará afecto al impuesto de timbres y estampillas, salvo que el Servicio de Impuestos Internos emita un pronunciamiento, a solicitud del SERNAC, señalando que no procede el cobro de este impuesto.

5.- Mecanismo o criterio para determinar la tasa de interés ("tasa ponderada") aplicada para calcular el nuevo saldo de la deuda, ya que según lo observado en los últimos días esta tasa es variable dependiendo de la situación crediticia de cada cliente. Indicar justificación para dichas diferencias y base/capital sobre el cual se aplica este interés.

Se aplicará una tasa de interés única preferencial de un 1,6% (interés compuesto) que remplazará a la "tasa ponderada" original. Volvemos a hacer presente que la tasa ofrecida de 1,6% es sustancialmente inferior a todas las tasas ofrecidas por las tarjetas bancarias o no bancarias en el mercado, y en operaciones de similar naturaleza en la industrial del retail.

6.- Plazo de vigencia de la solución ofrecida para cada grupo y subgrupo de clientes, además de la justificación de dicho plazo.

El plazo de vigencia de la propuesta es entre el martes 21 de Junio de 2011 y el miércoles 31 de agosto del mismo año, ambas fechas inclusive. Cabe señalar que entre el martes 21 y el miércoles 29, ambos de junio, se a llamado y se llamará a los deudores por orden alfabético de acuerdo a las letras de su apellido, en orden a comunicar la propuesta acá desarrollada. La Compañía evaluará el resultado del proceso para implementar un mecanismo definitivo a partir del jueves 30 de junio próximo, que será dado a conocer por distintos medios de comunicación social, buscando de esta manera abarcar a la totalidad de los clientes que pudieron verse afectado por estos hechos.