



8785

Ord. : \_\_\_\_\_  
Ant. : Ley N° 19.496  
Mat. : Solicita lo que indica

Santiago, 22 JUN 2011

De : Ximena Castillo Faura  
Jefa División Jurídica

A : Sr. César Barros  
Presidente Directorio La Polar

A través de la presente, y en virtud de nuestro mandato legal, cual es, velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con aquellos, es que, toda vez que se ha tomado conocimiento a través de los diversos medios de comunicación de una "propuesta de solución" para los clientes de La Polar afectados por repactaciones unilaterales, al sólo arbitrio de la empresa y sin el consentimiento de éstos, es que vengo en solicitar formalmente a usted, remita a este Servicio Nacional del Consumidor, dentro de los próximos 3 días hábiles, la siguiente información:

- 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.
- Alcance de la solución para los reclamos de consumidores con sus cuentas al día, y de los que pagaron sus deudas, que aún cuando fueron objeto de repactaciones unilaterales no son consideradas en la "propuesta de solución".
- Descripción detallada de los términos, condiciones, tasas 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.
- 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.



- 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.
- Plazo de vigencia de la solución ofrecida para cada grupo y subgrupo de clientes, además de la justificación de dicho plazo.
- Indicar si la "suspensión" de las acciones de cobranza comprende tanto aquellas acciones judiciales como extrajudiciales, así como el plazo y naturaleza jurídica de dicha suspensión y cómo se formalizará.
- Tratamiento de los créditos cuya exigibilidad excede los cinco años contados desde la primera morosidad anterior a la primera repactación.
- Condiciones en las cuales los clientes podrán informarse del detalle del número de repactaciones de las que fueron objeto, fecha en las que éstas se verificaron, capital sobre el que se efectuaron, y otros cobros que se devengaron en el período, tales como comisiones y seguros.
- Indicar las diferencias entre intereses penales y multas, así como su justificación.

Sin otro particular, y esperando pronta respuesta a la presente, le saluda atentamente a usted,

Ximena Castillo Faura  
Jefa División Jurídica  
Servicio Nacional del Consumidor

