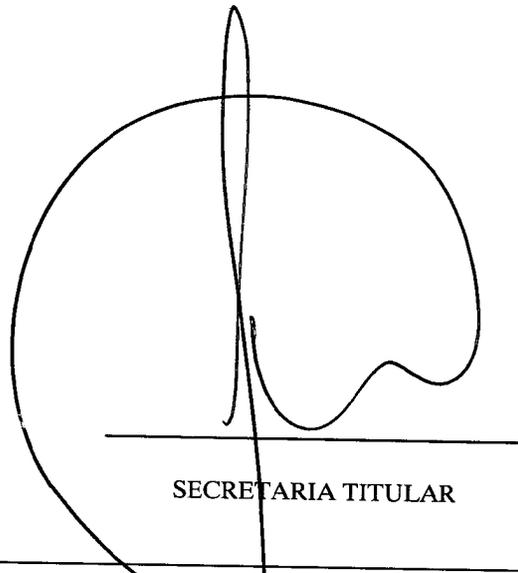


SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

Las Condes, Jueves 13 de Noviembre de 2014

Notifico a Ud., que en el proceso N° 023048-05-2014 se ha dictado con fecha Miércoles 12 de Noviembre de 2014, la siguiente resolución:

CUMPLASE



SECRETARIA TITULAR

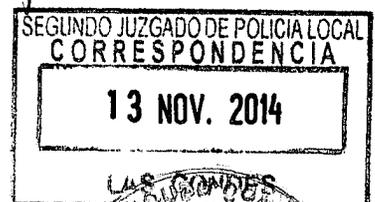
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

Rol N° ~~023048-05-2014~~
Certificada N° 033262

Señor
Don (ña)



9640



R. MARTINEZ A./GABRIELA VILLAQUEN U./CATALINA CARCAMO
S./SILVIA PRADO D./VICTOR VILLANUEVA P./ERICK VASQUEZ C./ERICK
ORELLANA J.

TEATINOS N° 333 piso 2

SANTIAGO



C.A. de Santiago

Santiago, veintidós de octubre de dos mil catorce.

A fs. 161 y 162: a todo, téngase presente.

VISTOS:

Atendido de los antecedentes de la causa se desprende que el SERNAC tuvo motivos plausibles para litigar.

Y visto lo dispuesto en los artículos 144 y 186 y siguientes del Constitución Política de la República, **se revoca** la sentencia apelada de veinticinco de junio de dos mil catorce, escrita a fs. 47 y siguientes, solo en aquella parte que se refiere a las costas y, en su lugar, se resuelve que cada parte pagará las suyas.

Se confirma en lo demás apelado el referido fallo.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1043-2014.

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro (S) señor Mario Gómez Montoya y por el Abogado Integrante señor Eugenio Benítez Ramírez.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintidós de octubre de dos mil catorce, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso Rol N° 23048-5-2014

Las Condes, veinticinco de junio de dos mil catorce.

VISTOS:

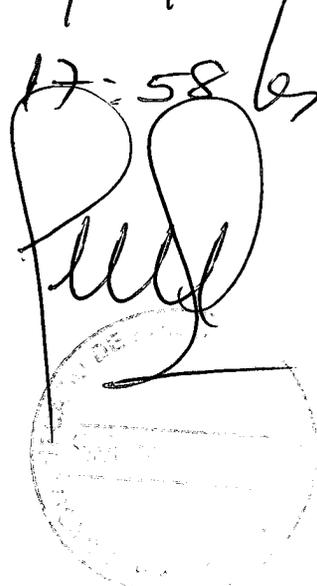
A fs. 13 y ss el **Servicio Nacional del Consumidor**, representado por don Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, Piso 2, Comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **Travel Security S.A.**, representada por don Eduardo Correa Sanfuentes, ambos con domicilio en Av. Apoquindo 3180, Comuna de Las Condes, por incurrir en infracción a los artículos 3 inc. 1 letra b) en relación al artículo 1 No. 3 inc. 1 y 3, 28 letra c) y 17 letra G de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, 3 inc. 2 letra a) y 17 A también de la Ley No. 19496, ambos en relación al artículo 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del también citado Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, al realizar una campaña publicitaria, ofreciendo paquetes turísticos a distintos destinos, incluyendo un inserto informando la posibilidad de pagar con tarjetas bancarias Transbank, en 3 cuotas, sin intereses, sin informar la Carga Anual Equivalente – CAE- ni el Costo Total del Crédito – CTC-, utilizando una letra inferior a 2,5 mm, con contraste.

A fs. 49 y ss Travel Security S.A. representada por su gerente general, don Eduardo Correa Sanfuentes, ingeniero comercial, ambos domiciliados en Av. Apoquindo 3180, Comuna de Las Condes, presta declaración indagatoria en relación a los hechos denunciados, formulando descargos, señalando que no ha cometido infracción a la Ley No. 19496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores.

A fs. 90 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo, con asistencia de los apoderados de las partes, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

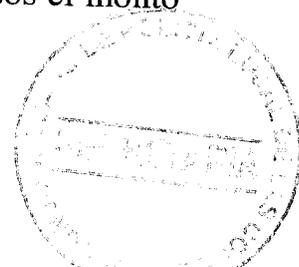
07/07/2014
17:58 hrs


PRIMERO: Que, a fs. 13 y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, interpone denuncia infraccional en contra de Travel Security S.A., representada por don Eduardo Correa Sanfuentes, con los siguientes fundamentos: Que, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley No. 19496 de Protección al Consumidor, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que el mismo cuerpo legal establece, Sernac procedió a realizar un Informe relativo a publicidad de viajes, observándose una muestra de 28 piezas, tanto de prensa como de televisión, tomando en consideración que el mercado turístico en sí es un sector dinámico de importancia para la economía del país y que entre enero y septiembre del año 2013 recibió un 16% más de reclamos de consumidores, en relación al mismo período del año 2012; Que, de los reclamos formulados, el porcentaje principal fue en contra de las líneas aéreas, luego los servicios de transporte de buses y en tercer lugar las agencias de viajes, siendo la principal causa de reclamo en contra de éstas últimas, el incumplimiento de las condiciones contratadas; Que, del análisis de las 28 piezas, una de ellas, correspondiente a un aviso publicado por Travel Security S.A., resultó encontrarse desajustada a la normativas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente a las normas sobre información y publicidad; Que, en efecto, en la mencionada campaña difundida por medio de la Revista del Domingo del Diario El Mercurio de fecha 8 de diciembre de 2013, la pieza publicitaria informa paquetes turísticos a distintos destinos, incluyendo al final un inserto en letra muy pequeña señalando: “Haz todo con tarjeta, la evolución del dinero. Visa - MasterCard - Magna - American Express - Diners Club Internacional. Transbank Sin Intereses 3 cuotas”. **Que, en la señalada publicidad la denunciada incurre en infracción a la normativa vigente: 1.-** Al efectuar publicidad a través de un medio de comunicación masivo, sin informar la carga anual equivalente – CAE-, obligación de los proveedores cada vez que publiciten operaciones de crédito, en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia, publicitando en este caso la denunciada un inserto con la leyenda “Sin intereses, 3 cuotas”, utilizando los dos conceptos a que hace referencia la Ley y que la obligaba a informar la CAE; **2.-** Al no informar el costo total del crédito – CTC- lo que ha sido consagrado en el artículo 3 inc. 2 letra a) de la Ley No. 19496, como un derecho básico de los consumidores; y, **3.-** La letra utilizada en el inserto o logo no permite informar adecuadamente a los consumidores sobre el contenido del mencionado ofrecimiento, pues su tamaño es inferior a 2.5 mm y el contraste no permite leer, ni visualizar su contenido; Que, en la publicidad antes descrita quedaría de manifiesto la grave transgresión de los derechos de los consumidores, toda



vez que la información proporcionada no es veraz ni oportuna, al no contemplar la CAE ni el CTC, y se ve agravada por el tamaño de la letra utilizada, incurriendo Travel Security S.A. en infracción a lo establecido por los artículos 3 inc. 1 letra b) en relación al artículo 1 No. 3 inc. 1 y 3, 28 letra c) y 17 letra G de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, 3 inc. 2 letra a) y 17 A también de la Ley No. 19496, ambos en relación al artículo 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del también citado Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, solicitando sea sancionada con el máximo de las multas que contempla nuestra legislación, con costas.

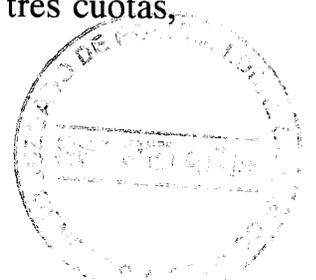
SEGUNDO: Que, por su parte Travel Security S.A. al prestar declaración indagatoria a fs. 49 y ss y contestando las acciones deducidas en su contra a fs. 54 y ss, formula descargos del siguiente tenor: Que, de acuerdo a su giro, es una agencia de viajes, y cumple con la legislación vigente, garantizando a sus clientes la protección de sus derechos como consumidores dando fiel cumplimiento en sus ofertas publicitarias a la normativa aplicable de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores; Que, la pieza publicitaria ha sido objetada por Sernac en una materia que no le es aplicable, por no ser un proveedor de servicios o productos financieros, careciendo en consecuencia de la infracción que se le atribuye; Que, en efecto, de la lectura con detenimiento y atención de la publicidad objetada, puede apreciarse que en ella sólo se publicitan y ofrecen paquetes turísticos a diferentes lugares del Caribe y Estados Unidos, sin otorgarse créditos; Que, al no ser Travel Security S.A. un proveedor de servicios o productos financieros, carece en consecuencia de todo fundamento legal la denuncia interpuesta en su contra, en cuanto le atribuye incumplimiento a lo establecido en el artículo 17 G de la Ley No. 19496 en relación a lo establecido en el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, razón por la cual, al no tratarse las celebradas entre Travel Security S.A. y sus clientes de operaciones de crédito de dinero, tratándose únicamente de información acerca de una modalidad para el pago de los servicios ofrecidos, no le resulta aplicable la exigencia de indicar la carga anual equivalente – CAE- en la publicidad objetada; Que, en efecto y de acuerdo con lo señalado, al no ser Travel Security S.A. emisor de tarjetas de crédito de dinero, las exigencias del artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias no les son aplicables; Que, el anuncio objetado no informa una cuota, ni una tasa de interés de referencia en cada uno de los viajes ofrecidos, indicándose únicamente un precio en pesos y su equivalente en dólares, sin fraccionarse en ninguno de los casos el monto



en un número de cuotas, ni señalarse una tasa de interés de referencia, limitándose por tanto a indicar el precio del servicio ofrecido, sin que ello pueda constituir bajo ningún aspecto una operación de crédito de dinero; Que, en la pieza publicitaria cuestionada se distinguen claramente dos anuncios: uno relativo a los viajes (Bayahibe, Playa del Carmen, Habana-Varadero y Punta Cana), y otro relativo a las tarjetas de crédito (Visa. Mastercard, Magna, etc.), y al no ser Travel Security emisor de ninguna de las tarjetas de crédito anunciadas, no está obligado a informar la CAE en su publicidad; Que, bajo esta misma lógica, la exigencia de indicar el costo total del crédito – CTC - tampoco es aplicable, ya que al no tratarse una operación de crédito de dinero, no puede hablarse del costo total de un supuesto crédito inexistente; solicitando por tanto, con los argumentos antes expresados, el rechazo, con expresa condena en costas, de la denuncia interpuesta en su contra.

TERCERO: Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones la parte de Sernac acompaña los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Revista del Domingo del diario El Mercurio de fecha 8 de diciembre de 2013 en que consta la publicidad objetada (fs. 1); y, **2)** Informe Publicidad de Viajes (fs. 2 y ss); **documentos todos no objetados de contrario.**

CUARTO: Que, por su parte, Travel Security S.A. acompaña la siguiente prueba documental en apoyo de sus descargos: **1)** Personería del representante legal de la denunciada y mandato judicial (fs. 35, 36; 39 y ss); **2)** Reverso de la Portada de Revista del Domingo del Diario el Mercurio de Santiago, Edición del día 23 de marzo de 2014, en que se aprecia un mensaje publicitario de dos empresas: Despegar.com y del emisor de tarjetas de créditos Banco BBVA, en el cual se ofrece pagar información de viajes en 6, 12 y 18 cuotas, sin interés exclusivamente por la Tarjeta Visa y MasterCard emitidas por dicho banco, y a continuación se señala el cargo del costo total calculado sobre un monto de \$ 543,898 en 18 cuotas y se reitera que se paga con tarjeta de crédito de dicho banco (fs. 67); **3)** Boleta o comprobante emitido por un comercio respecto de una tarjeta de débito en la que a su reverso se señala simplemente que se puede pagar en tres cuotas sin intereses, administradas por Transbank (fs. 68); **4)** Fotografía tomada de un módulo de atención de la I. Municipalidad Santiago para pagar el Permiso de Circulación del año 2014, en que se ofrece como alternativa para pagar dicho permiso con distintas tarjetas de crédito bancarias y no bancarias en 3, 6 o más cuotas sin intereses, sin hacer referencia ni a la CAE ni al CTC (fs. 69); **5)** Publicidad del Diario La Tercera del domingo 23 de marzo de 2014, en que se ofrece pagar el Permiso de Circulación o Patente, con tarjeta de crédito sin intereses en 3 cuotas en diversas Municipalidades del país (fs. 70); **6)** 2 fotografías tomadas de las vitrinas del comercio de Santiago donde se aprecia el logo Transbank objetado, señalando que se puede comprar en dicho comercio en tres cuotas,



sin intereses, pagando con diferentes tarjetas de crédito, una corresponde a la vitrina de una tienda de ropa de hombre y la otra a una relojería (fs. 71 y 72); y 7) Guía de Alcance Financiero CAE Operaciones de Tarjetas de Crédito obtenida de la página web del Sernac Financiero, que en su página 9 indica quien es el obligado en toda publicidad a informar el CAE y CTC en las tarjetas de crédito en compra en cuotas o avance en efectivo en cuotas (fs. 73 y ss); **deduciendo el Sernac a fs. 93 y 94 objeción y observación de los documentos individualizados bajo los Nos. 4), 5) y 6).**

QUINTO: Que, en lo que respecta a la objeción documental planteada, el Tribunal, teniendo presente su facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, considerando que del examen de los documentos impugnados, estos son pertinentes al juicio, la objeción opuesta es rechazada.

SEXTO: Que, el artículo 17 de la Ley No. 19496 regula todo lo relativo a los requisitos de validez de los contratos de adhesión que puedan celebrarse entre proveedores y consumidores; Luego, el artículo 17 B de la misma disposición legal está referido a los contratos crediticios, de seguros, y en general, de cualquier producto financiero elaborado por bancos, instituciones financieras, o sociedades de apoyo a su giro...etc. A su vez, el artículo 17 G, en lo pertinente establece: **“Los proveedores – en referencia a los señalados en el artículo 17 B - deberán informar la carga anual equivalente – CAE - en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual.”** Por su parte, el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias dispone: **“Información Publicitaria Mínima: Los emisores deberán informar la carga anual equivalente – CAE - en toda publicidad de tarjetas de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso deberán otorgar a la publicidad de la carga anual equivalente un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia. Para el caso de publicidad de productos crediticios específicos ya sea venta de productos en cuotas o avances en efectivo o cualquier otro tipo de crédito, se deberá asociar a una CAE en base a la fórmula que se señala.....”**

SEPTIMO: Que, de los antecedentes del proceso y normas legales señaladas y de las que hace referencia el Sernac en su denuncia, fluye que la empresa denunciada en la publicidad cuestionada, contenida en el aviso de fs. 1, individualizado bajo el No. 1) en el considerando tercero, no hace oferta de servicios crediticios ni tarjetas de crédito, sino que en su condición de agencia de viajes, ofrece paquetes turísticos y de acuerdo a lo observado en relación al inserto incluido, haciendo referencia a la posibilidad de pago mediante las tarjetas Transbank en 3 cuotas, sin interés, **se trata de un informativo en**



relación a un medio por el cual se pueden pagar los servicios que se ofrecen, sin efectuar promoción alguna en relación a un emisor de tarjetas de crédito en particular, incluido el anunciante, mediante las cuales podrían cancelarse los distintos programas ofrecidos.

OCTAVO: Que, confirmando lo anterior, debe destacarse el ejemplo a que hace referencia la denunciada al acompañar el aviso publicitario, individualizado bajo el No. 2) en el considerando cuarto, en que claramente además de la publicidad efectuada por Despegar.com, la institución bancaria emisora de la tarjeta de crédito – BBVA - a que se hace referencia en el aviso, promociona su utilización para adquirir las ofertas publicadas, indicando número de cuotas sin interés, constando en el borde inferior de la citada publicidad la carga anual equivalente - CAE - y el costo total del crédito ofrecido – CTC -, calculado para un monto referencia, dando cumplimiento a la legislación vigente en la materia.

NOVENO: Que, la inclusión del logo cuestionado sobre la posibilidad de pago mediante las tarjetas Transbank en 3 cuotas, sin interés, no consiste en la promoción en relación a una operación crediticia, a diferencia de la publicidad citada en el considerando que antecede, sino que se trata de información en relación a la modalidad para el pago de los servicios ofrecidos; Que, como se ha indicado, no resulta aplicable en la especie lo establecido en el artículo 17 G de la Ley No. 19496 y demás disposiciones citadas por Sernac, toda vez que, según se ha determinado, no asiste a la denunciada la obligación de informar la carga anual equivalente - CAE - ni el costo total del crédito –CTC- no teniendo a su vez reparos que formular el sentenciador en cuanto al tamaño ni las características de la letra utilizada, no existiendo tampoco elemento probatorio alguno que permita calificar como engañosa la publicidad efectuada, debiendo por todo lo anterior, rechazarse la denuncia de fs. 13 y ss en contra de Travel Security S.A.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias , se declara :

a) Que, conforme con lo resuelto en el considerando quinto, se rechaza la objeción de documentos planteada a fs. 93 y 94 por el Servicio Nacional del Consumidor.



b) Que, se rechaza la denuncia infraccional interpuesta a fs. 13 y ss por el Servicio Nacional del Consumidor representado por don Rodrigo Martínez Alarcón, en contra de Travel Security S.A. representada por don Eduardo Correa Sanfuentes por estimarse que no ha incurrido en infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 y demás invocadas, con costas.

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal
Notifíquese.**

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Archívese.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

