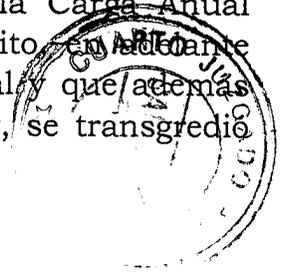


ROL 14.114-5/2015

Santiago, treinta de marzo de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Denuncia de lo principal de fs. 7, deducida por doña MARIA GABRIELA MILLAQUEN URIBE, Abogada, por el Servicio Nacional del Consumidor y en su presentación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, en contra de BANCO DE CHILE a través de su marca Banco Edwards, en relación al producto financiero Tarjeta de Crédito Travel, representado legalmente por don Arturo Tagle Quiroz, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en AHUMADA N° 251, comuna de Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 32, 28 letra c), 17 G en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, 3 inciso 2 letra a), 17 A, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, fundado, en suma, en que en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del art. 58 de la LPC, dicho Servicio, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre Información y Publicidad que el mismo cuerpo legal establece, realiza diariamente mediante la Unidad de Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales, perteneciente a su Departamento de Estudio e Inteligencia, un monitoreo respecto de la publicidad difundida tanto a través de medios de prensa escrita, televisión y radio, con la finalidad de detectar aquellas piezas publicitarias que sean infractoras tanto a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores como a los Reglamentos de Información al Consumidor de Crédito de Consumo, Crédito Hipotecario, Tarjeta de Crédito Bancaria y No Bancaria y Sello Sernac, en lo pertinente; fruto del monitoreo antes mencionado, se detectó que la denunciada lanzó al mercado una campaña publicitaria radial consistente en: "Oh! Te queda increíble... Me encanta el color... Es que el diseño... se pasó!. Y viste? A mitad de precio y en 12 cuotas! Cámbiate en marzo a Banco Edwards-City, pagando con tus nuevas tarjetas Travel, llévate a mitad de precio y en 12 cuotas sin interés, un Ipad Air Wifi de 16 Gigabytes. Banco Edwards-City: somos parte de tu mundo. Infórmate en bancoedwards.cl. Otorgamiento de productos sujeto a evaluación del Banco." - El soporte radial fue emitido por Radio Cooperativa, a partir del día 13 de marzo del presente año -2015- de lo que da cuenta cuadro con detalle de fecha y hora de los anuncios, aportados por la empresa Global News, encargada de proporcionar a la denunciante los soportes publicitarios radiales. Del mensaje radial aludido, sostiene la denunciante, se desprende las infracciones a la Ley N° 19.496: No informar Carga Anual Equivalente, - No informar el Costo Total del Crédito, - Incurrir en Publicidad Engañosa, - Falta de Información Veraz y Oportuna. Precisa que la denunciada en relación a la Carga Anual Equivalente, en adelante CAE, y al Costo Total del Crédito, en adelante CTC, omitió gravemente esta información legal sustancial y que además constituye Información Básica Comercial. Con lo anterior, se transgredió



gravemente los derechos de los consumidores, ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable de estos últimos, que se ve resguardado por la existencia y cumplimiento que hace el proveedor de la Información Básica Comercial como también el elemento objetivo de la publicidad, cual es la información veraz, lo que en la especie no ocurrió. Precisa la denunciante que tras la entrada en vigencia de la Ley N° 20.555 se introdujeron modificaciones a la Ley N° 19.496 para dotar de atribuciones en materias financieras, junto a otras, al SERNAC, al mismo tiempo que ordenar la dictación de una serie de Reglamentos de Información; estos nuevos derechos y obligaciones están contenidos tanto en el articulado de la Ley N° 19.496 como en los Reglamentos que fueron dictados al efecto y se refieren en lo que a publicidad compete a dos Instituciones que son elementales al momento de informar que son la mencionada CAE y el CTC -En cuanto al tipo infraccional de Publicidad Engañosa, afirma la denunciante se encuentra configurado por no informar las características relevantes del servicio de crédito, que debieron ser proporcionadas de acuerdo a las normas de la Información Básica Comercial como es la CAE y CTC y no se hizo. - Como consecuencia de los hechos expuestos, se vulneró el derecho a la Información Veraz y Oportuna, debido a la omisión de la Carga Anual Equivalente y al Costo Total del Crédito.

En cuanto al Derecho, la denunciante señala que los hechos descritos constituyen una clara infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 32, 28 letra c), 17 G en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, 3° inciso 2 letra a), 17 A ambos en relación a los artículos 32 del reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias. La vulneración a los artículos antes transcritos se materializa, según la actora, por cuanto la denunciada estaba obligada a informar la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC), puesto que así lo ordenan las normas jurídicas antes citadas, puesto que el objetivo de la Información Básica Comercial no es otro que, por una parte, asegurar al consumidor la entrega de la información, y por la otra, que el acceso a esta información sea claro, expedito y oportuno. Es por ello que esta obligatoriedad se ve reiterada en el artículo 32 al señalar que la mencionada información deberá efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles. Agrega que también se produce infracción relativa a la falta de información de la Carga Anual Equivalente, artículo 17 G de la N° 19.496 en relación con artículo 34 del Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias; la obligación no solo consiste en informar la CAE en la hipótesis anteriormente señalada sino que también impone obligaciones en cuanto al tratamiento que se debe otorgar a la publicidad de la Carga Anual Equivalente, estableciendo un tratamiento similar a la de la Cuota o Tasa de Interés de referencia, en lo que respecta a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición. En el reglamento de información a los Consumidores de Tarjeta Bancarias y No Bancarias, el artículo 34 regula la Información Publicitaria Mínima, considerando dentro de ésta a la Carga Anual Equivalente, disponiendo que se deberá informar la 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. Insistiendo en que se deberá otorgar a la publicidad de la Carga Anual Equivalente un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia. Afirma la denunciante que la transcripción del soporte radial antes realizado, demuestra que la denunciada no dio cumplimiento a la obligación especial contemplada en el artículo 17 G y reiterada en el artículo 34 del Reglamento de marras en cuanto informar la Carga Anual Equivalente; además la denunciada también omitió gravemente informar el Costo Total del Crédito no obstante estar obligada a ello. Agrega la denunciante que respecto de la naturaleza de "pago en cuotas sin interés", que esta debe ser considerada como una operación de crédito de dinero de acuerdo a lo que dispone el artículo 1° de la Ley N° 18.010, que Establece Normas para las Operaciones de Crédito y otras Obligaciones de Dinero, y que señala, por consiguiente, la posibilidad de pagar con Tarjeta de Crédito uno o más productos y/o servicios en cuotas sin interés, constituye un crédito y como tal debe señalarse en toda publicidad la CAE y el CTC, aun cuando este sea igual a cero.

En otra línea de ideas señala la denunciante que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente se condene a los presuntos responsables. Por otra parte solicita se aplique a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas el máximo de las multas, esto es, por infracción al Art 3 inciso 1° letra b) multa de 50 UTM; por infracción Art. 3 inciso 2° letra a) multa de 50 UTM; al art. 28 letra c) multa de 750 UTM; Art. 17 A, multa de 50 UTM, y por Art. 17 G de LDC y art. 34 del Reglamento de Información de Crédito y art. 32 del Reglamento Sello Sernac, multa de 750 UTM. Concluye la denunciante solicitando condenar a la denunciada al máximo de las multas contemplada en la Ley N° 19.496, con condena expresa en costas.

Acta de fojas 39, correspondiente a comparendo de contestación y prueba, celebrado con la asistencia de la abogada Paola Jhon Martínez en representación de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor y del abogado José María Olea Aramburu, en representación de la denunciada Banco de Chile, quien opuso excepciones a la denuncia, de las cuales se desistió en comparendo cuya acta rola a fs. 110, señalando que los hechos que motivaron la denuncia cesaron, desistimiento que fue aceptado por la denunciante y declarado por el tribunal; en este último comparendo, la denunciada se allanó a la denuncia de autos, tras lo cual la denunciante, "considerando el actuar de buena fe de la denunciada", solicita se dicte sentencia; en la misma acta el tribunal resuelve disponer los autos para fallo.

#### **CONSIDERANDO:**

1°) Que este proceso se ha iniciado por denuncia del órgano público competente, como es el Servicio nacional del Consumidor, el cual imputa a la denunciada no informar carga anual equivalente (CAE), no informar costo total del crédito (CTC), incurrir en publicidad engañosa y de falta de



información veraz y oportuna., ello con motivo de campaña publicitaria radial iniciada el 13 de marzo de 2015, según reporte de Radio Cooperativa e informe de empresa especializada "Global News", cuyo mensaje consistió en lo siguiente: *"Oh! Te queda increíble... Me encanta el color... Es que el diseño... se pasó! Y viste? A mitad de precio y en 12 cuotas! Cámbiate en marzo a Banco Edwards-City, pagando con tus nuevas tarjetas Travel, llévate a mitad de precio y en 12 cuotas sin interés, un Ipad Air Wifi de 16 Gigabytes. Banco Edwards-City: somos parte de tu mundo. Infórmate en bancoedwards.cl. Otorgamiento de productos sujeto a evaluación del Banco."*; con este mensaje la denunciada infringiría los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 32, 28 letra c), 17 G de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, 3° inciso 2 letra a), 17 A ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

2º) Que en comparendo del que da cuenta acta de fojas 110, la denunciada, a través de su abogado, se allanó a la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, señaló que los hechos que motivaron denuncia cesaron.

3º) Que al allanarse la denunciada a la denuncia, admite los hechos en que ésta se funda, lo que unido al cuadro reporte de mensajes radiales de fs. 9, permiten a este tribunal establecer que efectivamente la denunciada publicitó el aviso que se describe a fs. 8 y citado en el considerando 1º, el cual omite informar carga anual equivalente (CAE) y costo total del crédito (CTC), lo cual implica incurrir en publicidad engañosa y en falta de información veraz y oportuna, lo que constituye infracción al artículo 3º inciso 1º letra b) en relación al artículo 1º número 3 incisos 1º y 3º, 32, 28 letra c), 17 G de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, y al art. 3º inciso 2 letra a), 17 A de dicha Ley, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, infracciones que no se desvirtúan si el proveedor actuó de buena fe, cosa que no se ha acreditado en autos, por cuanto la obligación de entregar información veraz y oportuna es parte del rol profesional que debe cumplir en el mercado todo proveedor, sin que la buena fe pueda excusar tal deber; no obstante, el Servicio denunciante ha sostenido que la denunciada, por todo lo anterior la denunciada será sancionada en la forma que se indica más adelante por infringir dichas disposiciones legales.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 45 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts.1437 y siguientes del Código Civil, 17 de la Ley 18.287, 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

**UNO:** Que acoge la denuncia de fs. 7 y siguientes y se condena a **BANCO DE CHILE**, a través de su marca Banco Edwards, representado legalmente por don **Arturo Tagle Quiroz**, al pago de una multa equivalente al momento de su pago efectivo, a QUINCE UNIDADES

TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractor al artículo 3° inciso 1° letra b,) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 32, 28 letra c) y 17 G todos de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, y al art. 3° inciso 2 letra a) y 17 A de dicha Ley, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

**DOS:** Que no se condenará en costas a la denunciada, por haberse allanado a la denuncia.

Si la condenada no pagare la multa aquí establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria suplente



SF  
Abril 14 de 2016  
MCA

F. Maldonado Hernandez

ROL 14.114-5-15

Santiago, a veintitres de mayo de dos mil dieciséis.

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

REGISTRO DE SENTENCIAS  
23 MAYO 2016  
REGION METROPOLITANA

Fabiola Maldonado Hernandez.  
Secretaria abogada (s)