

SANTIAGO, tres de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS, QUE:

I.- A fojas 7 y siguientes, don MARÍA GABRIELA MILLAQUÉN URIBE, abogada, por el Servicio Nacional del Consumidor, actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de BANCO SANTANDER CHILE (DIVISIÓN BANEFE) o BANEFE, representada legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bandera N° 140, piso 20, comuna de Santiago, por infracción a los artículos N°s 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 número 3 incisos 1° y 3°, 32, 28 letra c), 36, 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.

Expone el denunciante en su libelo, en síntesis, que producto de la obligación que le impone el artículo N° 58 de la Ley N° 19496, descubrió que la denunciada publicó al mercado, mediante el aviso de radio, una promoción respecto al uso de la tarjeta *Banefe*, permitiendo la compra de productos y servicios (patente, matrículas, uniformes) y todo otro producto en *3 cuotas sin interés*, sumado a un concurso para participar en el sorteo de entradas para la Copa América, en caso de ocupar la tarjeta con esta promoción.

Agrega que este aviso fue emitido por diversas emisoras radiales, entre ellas Radio "Corazón" y "Pudahuel", a partir del día 02 de marzo del presente año en adelante, la que estuvo a cargo de la empresa GLOBAL NEWS, no cumpliendo con los requisitos señalados en la Ley N°19.496, respecto a no informar la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC) junto con además omitir gravemente esta información que la ley cataloga como Información Básica Comercial, siendo un deber informar el CAE en cada operación de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia, ya sea que se realice a través de cualquier medio masivo o individual, otorgándole al CAE un tratamiento similar al de la cuota o tasa de interés de referencia.

Indica el denunciante, que se cometió Publicidad Engañosa ya que no se informó las características relevantes del servicio de crédito, que debieron

ser proporcionadas de acuerdo a las normas de la Información Básica Comercial, vulnerándose el derecho a una información veraz y oportuna.

Respecto al concurso publicitado, se cometió infracción al artículo N° 36 de la Ley N°19.496, por cuanto la denunciada no publicó los resultados de dicho concurso.

II.- Que a fojas 60, se llevó a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes. No se produce a avenimiento. La parte denunciada formuló descargos según minuta agregada a fojas 48 y siguientes, la que señala en síntesis que no se ha incumplido con las normas de Protección al Consumidor por cuanto sí se informó respecto al CAE y el CTC en toda la publicidad efectuada por medios gráficos, así como en el portal web del Banco, por cuanto lo que resta por determinar es si la circunstancia de no haber hecho referencia expresa en la publicidad radial, en la cual se señalaba "*infórmate e inscríbete en www.banefe.cl*", implicaría la vulneración de dichas normas, las que no establecen una responsabilidad objetiva.

Agrega que también se deberá resolver si efectivamente los consumidores quedaron en una posición de desventaja y desconocimiento de la respectiva promoción, cuestiones que la denunciada, a través de los documentos acompañados, se explica en toda la publicidad gráfica que se informó el CAE y el CTC, permitiendo así que en los consumidores ejercieran su derecho a una información veraz y oportuna, ya que por el hecho de omitirse estos factores en la publicidad radial no es posible que los consumidores se hayan visto vulnerados en sus derechos, ya que dieron pleno cumplimiento al artículo 17 G de la Ley N°19.496, informando el CAE (que ascendía a un 0,15% calculado por un monto referencial de compra de \$100.000 en 3 cuotas) y el CTC (equivalente a \$100.099 por tratarse de una operación afecta a impuesto al crédito), lo que resulta ilógico que el SERNAC cuestionara que se estaba cometiendo una infracción al omitir esta información en la publicidad radial, en circunstancias que esto se efectuó en toda la publicidad gráfica y que no se condice el actuar de la denunciada, debido a que resulta raro que el mismo Banco haya resuelto engañar a los consumidores ocultando esta información que al mismo tiempo difundía.

Respecto a la inaplicabilidad del Sello Sernac, indica que se incurrió en un error de estimar aplicable dicho reglamento, por cuanto el Banco, al igual

La denunciada solicita, en subsidio de su contestación y para el evento improbable que el Tribunal estima que el Banco fue negligente en su actuar, solicita tener presente la incorrecta estimación de las multas solicitadas por el denunciante SERNAC, ya que en caso de acogerse, se estaría contrariando el principio constitucional que prohíbe de que una misma persona sea juzgada y/o sancionada dos veces por un mismo hecho (nos bis in ídem), atendido la denuncia por información básica comercial y, a la vez, por publicidad engañosa, siendo que las descripciones del libelo versan sobre lo que debe entenderse por Información Básica Comercial, ya que si se multara por la supuesta infracción a cada artículo invocado por el SERNAC, se estaría transgrediendo el principio señalado.

III.- Que, el denunciante SERNAC ha acompañado en parte de prueba el siguiente instrumento: CD con grabación de audio, custodiado bajo en el N°2187.

IV.- Que, la parte denunciada ha acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: 1) De fojas 33 a 35, 3 copias de formatos gráficos; 2) A fojas 36, copia de una página del diario "La Hora", de fecha 05/03/2015; 3) De fojas 38 a 41, copia simple de documento titulado "Bases de Sorteo Entradas Partidos Copa América Chile 2015"; 4) De fojas 42 a 47, copia simple del listado de ganadores de entradas en las distintas sedes del país.

V.- Que, a fojas 69, se llevó a efecto audiencia de exhibición con la presencia de ambas partes, respecto a la prueba aportada por el SERNAC.

VI.- Que a fojas 70, los autos quedaron en estado de fallarse.

Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS:

1) Como consta a fojas 63, los documentos de fojas 33 a 47 fueron objetado y observados por la parte denunciante, sin embargo, conforme lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, ello no impide al sentenciador considerarlo para los efectos de dictar sentencia en la causa.

7) Que, el artículo N°17 G, inciso 1° de la Ley N°19.496, dispone: *"Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar al de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición".*

8) Que el artículo N°33 inciso primero de la Ley N° 19.496 dispone: *"La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor."*

9) Que el artículo N°34 del Reglamento de Información a los Consumidores de Tarjetas Bancarias y No Bancarias, dispone: *"Los emisores deberán informar la Carga Anual Equivalente en toda publicidad de Tarjeta 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"*

10) Que el artículo N° 32 del Reglamento Sello Sernac dispone: *"Además en toda publicidad que se incluya la Carga Anual Equivalente, el emisor deberá informar el Costo Total de la Tarjeta de Crédito, Compra en Cuotas o Avance en Efectivo, según corresponda."*

11) Que el inciso primero del artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 56 de la Ley N° 19.496, dispone: *"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existiere relación de causa a efecto entre la contravención y el daño producido."*

Se entiende por *"sana crítica"* aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

12) Que el artículo N°1698 inciso primero del Código Civil, dispone: *"Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta"*; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

13) Que para dilucidar si la empresa denunciada cometió o no la infracción a la Ley N° 19.496 que se le imputa, es necesario determinar, si la publicidad efectuada por la denunciada tanto de forma radial como por los medio publicitarios, por sus características y términos utilizados, cumplen con el objetivo de otorgar una información veraz y oportuna a los consumidores con respecto a los servicios ofrecidos y las condiciones que establece la ley para este tipo de operaciones comerciales, y por último, si se otorgó la información relativa a las bases y tiempo de duración del concurso promocionado.

14) Que, en primer término, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba documental aportada, son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen del hecho denunciado y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287.

15) Que, por lo mismo, respecto al anuncio auditivo emitido a través de la frecuencia radial, cuya grabación es presentada como prueba según formato en CD que se encuentra en custodia de este Tribunal, se encuentra acreditado que dicha publicidad no cumple con lo dispuesto en los artículos 32 y 34 del Reglamento de Sello Sernac, ya que no señalan o indican la Carga Anual Equivalente (CAE) y que Costo Total del Crédito (CTC), en circunstancias que dicho aviso se refiere a una operación de crédito, como es el caso de la compra en 3 cuotas utilizando una tarjeta de crédito.

16) Que, en este sentido, este Tribunal tiene por acreditado que la denunciada no publicó, en el aviso radial, las condiciones que imponen los artículos 32 y 34 del Reglamento de Sello Sernac, por cuanto no señala el CAE y CTC, cuestiones que sí efectúa en otro tipo de publicidad, atendido que el espacio y la forma en que se publica dicha información, por lo que atendido el aforismo jurídico "quien puede lo más puede lo menos", la

denunciada podría haber efectuado el mismo aviso en la publicidad radial, no existiendo impedimento alguno para realizarlo, por lo que este Tribunal estima que la empresa denunciada infringió lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496., en relación al artículo N° 32 del Reglamento Sello Sernac, debiendo ser condenada de acuerdo al artículo N° 24 de la ley en comento.

17) Que, respecto a la sanción por publicidad engañosa, el Tribunal la rechazará, habida consideración al principio constitucional "non bis in ídem", por cuanto los mismo hechos denunciados dan cuenta de la infracción al artículo 3° letra b), 28 letra c) y 17 G de la Ley 19.496, junto con acreditar que respecto a la promoción del concurso si cumplió con lo dispuesto en la ley, atendido los documentos acompañados de fojas 38 a 41.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo N° 14 de la Ley N° 18.287

SE RESUELVE:

a) **SE CONDENA** a BANCO SANTANDER CHILE (DIVISIÓN BANEFE), representada legalmente por don CLAUDIO MELANDRI HINOJOSA, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 15 U.T.M. (quince Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 17 G de la Ley N°19.496, en relación al artículo 32 del Reglamento Sello Sernac según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

b) Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal antes individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

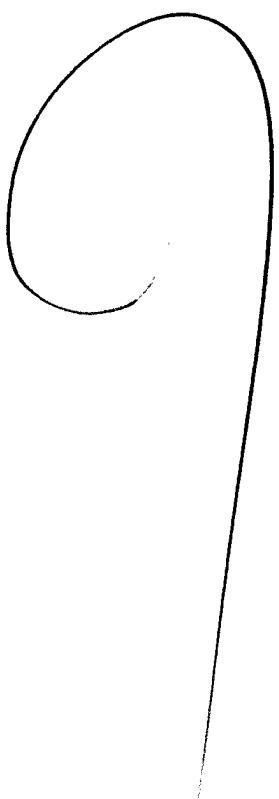
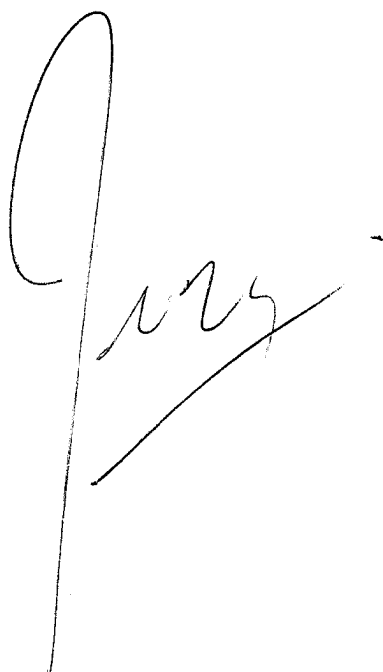
c) Que cada parte pagará sus costas.

d) Una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

Dictada por don Héctor Jerez Miranda, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Santiago.

Autoriza don Daniel Leighton Palma, Secretario Abogado Titular.

A large, stylized handwritten signature, likely belonging to Héctor Jerez Miranda, the Juez Titular mentioned in the text. It features a large, sweeping loop at the top and a long, thin vertical stroke extending downwards.A handwritten signature, likely belonging to Daniel Leighton Palma, the Secretario Abogado Titular mentioned in the text. It consists of a large, sweeping loop at the top, followed by a series of smaller, more intricate strokes that form the rest of the signature.

Santiago, ocho de junio de dos mil dieciséis.

El Secretario que suscribe, certifica que la sentencia definitiva de autos Rol N°10.264-PCM-2015, se encuentra firme y ejecutoriada.

CARLOS MONTECINOS ESCOBAR
SECRETARIO (S)

REGISTRO DE SENTENCIAS

08 JUN. 2016

REGION METROPOLITANA