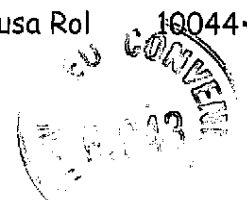


TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
CONCEPCION

Nº \_\_\_\_\_ /  
Causa Rol 10044--EPI



**CARTA CERTIFICADA  
NOTIFICACION DE SENTENCIA**



SEÑORA ALEJANDRA TREMOLINI PEDRERO  
COLO COLO 166,

Ciudad : CONCEPCION/

515



Concepción: 6 de enero de 2017

Notifico a Ud., sentencia dictada en causa Rol 10044--EPI que se sigue en este Tercer Juzgado de Policía Local, cuya copia se acompaña.



SECRETARIA

Servicio Nacional del Consumidor	
OFICINA DE PARTES	
VIII REGION	
Fecha	12 ENE 2017
Línea	

Concepción, dieciséis de diciembre de dos mil dieciséis

Vistos:

Que en estos autos a fojas 38 y siguientes, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO representado por su Directora Damaris Hernández Muñoz, abogada, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166 comuna de Concepción, en ejercicio de las facultades que le entrega el artículo 58 de la Ley N° 19.496, ha presentado denuncia infraccional en contra de la CAJA DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR GABRIELA MISTRAL, nombre de fantasía Caja de Compensación Gabriela Mistral, persona jurídica del giro de su denominación, con domicilio en calle Salas N° 368 de esta comuna, representada legalmente por su Gerente General Hernán Fuenzalida Lizana, ingeniero comercial, con domicilio en Avenida Vicuña Mackenna 165, comuna de Santiago, por supuestas conductas constitutivas de infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra b) y 23 de la Ley N° 19.496 en relación con el artículo 9 N° 2 y N° 4 del Decreto 43 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo. Funda su acción en que con fecha 03 de agosto de 2015 la Ministro de Fe de esa repartición, doña Damaris Hernández Muñoz, concurrió a las dependencias de la denunciada ubicadas en calle Salas N° 368 de Concepción con la finalidad de verificar el cumplimiento del deber de información dirigido al consumidor relativo a las condiciones objetivas de acceso al crédito que el proveedor debe establecer previa y públicamente para acceder al crédito social, certificando en dicha visita en presencia de la Ejecutiva de Atención de Público 1) Que no era posible advertir en el Local la existencia de información relativa a las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito social, pues si bien la ejecutiva entregó un papel donde dijo

constaba dicha información, ésta no era informada públicamente a los consumidores; 2) Que no se encuentran informadas en el local objeto de la visita las condiciones objetivas que el proveedor debe establecer previa y públicamente para acceder al producto o servicio descrito; 3) Que respecto al producto crédito social no se entrega al consumidor por parte del ejecutivo una copia que informe de las condiciones objetivas necesarias para acceder a dicho producto. Denuncia que esta conducta vulnera lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b) que consagra el derecho básico del consumidor a una información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos, sus condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; artículo 3 inciso segundo letra b) que establece también como un derecho básico del consumidor de productos o servicios financieros el conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras; artículo 9 N° 2 y N° 4 del Decreto 43 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de créditos de consumo normas que protegen los derechos del consumidor de productos financieros y que contempla la Obligación de Información que el proveedor debe otorgar a los consumidores señalados en los números 2 y 3 del artículo 2°; información veraz y oportuna sobre los créditos de consumo ofrecidos, su tasa de interés (artículo 9 N° 2)) e Información sobre las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito de consumo (artículo 9 N° 4)). Cita además como infringido el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Afirma que es el consumidor quien debe hacer un esfuerzo para consultar personalmente a dependientes de la denunciada con el fin de informarse previamente respecto de las condiciones mencionadas, en circunstancias que la información debe ser general y abierta al potencial consumidor. Solicita se aplique el máximo de las multas que la Ley señala por cada infracción cometida, con expresa condena en costas.

Que en su contestación que rola en minuta escrita de fojas 134 y siguientes, la Caja de Compensación Gabriela Mistral solicita el rechazo de la denuncia con expresa condena en costas, afirmando que no ha incurrido en ninguna de ellas. Hace presente que en la entrevista sostenida con la ejecutiva de atención de clientes se le hizo entrega a la fiscalizadora de los formularios en blanco de solicitud de crédito para afiliados activos y pensionados, además de toda la folletería que contiene las condiciones de su política crediticia. Añade que la ministro de fe procedió a tomar fotografías de la tabla de tasas que se encuentra exhibida en cada sucursal de la Caja y que es exigida por las instrucciones impartidas por la superintendencia de Seguridad Social a través de diversas circulares, dando estricto cumplimiento a la normativa en materia de publicidad que le exige su ente regulador exhibiendo al público una pizarra con información sobre las condiciones de otorgamiento del crédito social. Agrega que no obstante lo señalado, la Administración de la entidad previsional ha dispuesto que en el plazo de 90 días se complemente dicha información con las condiciones objetivas de acceso al crédito social y que esta nueva pizarra sea exhibida en cada una de sus sucursales erradicando así cualquier atisbo de incumplimiento al deber de información. Pide para el evento que se determine que su conducta constituye una infracción a las normas de la Ley N° 19.496, se tenga presente lo establecido en el inciso final del artículo 24, especialmente el hecho que no ha obtenido beneficio alguno con motivo de la supuesta infracción, aplicándose como sanción una amonestación.

A fojas 140 a 140 vuelta y 172 rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y rendición de pruebas.

A fojas 1 a 37, 46 a 52 y 141 a 159 rolan documentos acompañados por el denunciante SERNAC y a fojas 54 a 133 documentos acompañados por la parte denunciada.

**Se trajeron los autos para fallo.**

**Con lo relacionado y teniendo además presente:**

1º Que, en lo principal del escrito de fojas 38 y siguientes, SERNAC Región del Bío Bío en uso de las facultades contenidas en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, presenta denuncia en contra de la Caja de Compensación de Asignación Familiar Gabriela Mistral por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra b) y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y artículo 9 N° 2 y N° 4 del Decreto N° 43 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo al no publicar la información que exige la ley a sus clientes respecto de los productos financieros que ofrece.

2º Que la denunciada solicita el rechazo de la denuncia con costas por no ser efectiva la conducta infraccional que se le imputa señalando básicamente que ha dado cumplimiento a las normas que rigen su actividad y al deber de información que le es exigible.

3º Que el Sernac acompañó como prueba los siguientes documentos: copia simple de resoluciones emanadas del Servicio Nacional del Consumidor que acreditan la personería y facultades de quienes han comparecido en representación de esa repartición pública (fojas 1 a 9 y 46 a 52); Acta de Ministro de Fe del Sernac de fecha 03 de agosto de 2015 (fojas 10 y 11); copia de información entregada por el ejecutivo de la denunciada al Sernac ( fojas 12 a 17); copias de folletos obtenidos en mesones de la denunciada (fojas 18 y 19); Anexo fotográfico ( fojas 20 a 36); Constancia de visita Ministro de Fe Sernac (fojas 37) e impresos de fallos judiciales (fojas 141 a 159).

4º Que la parte denunciada acompañó copia de mandato judicial (fojas 54 a 55); copia de dictamen de la Contraloría General de la República (fojas 56 a 58); circulares de la Superintendencia de Seguridad Social impartidas a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (fojas 59 a 113); folletos informativos de la Caja de Compensación Gabriela Mistral (fojas 114 y 115); documentación exigida a solicitantes de crédito social (fojas 116); formulario de solicitud de crédito social

(fojas 117); antecedentes de solicitud de crédito de Gallardo Henríquez José Ramón (fojas 118 a 131) y set de fotografías (fojas 132 a 133).

5° Que en el acta suscrita por la Ministro de Fe del Sernac de fojas 10 y siguiente, se ha dejado constancia que con fecha 03 de agosto de 2015 se verificaron 3 hechos: 1.- Que no fue posible advertir en el Local la existencia de información relativa a las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder a crédito social; 2.- Que de acuerdo a lo señalado por el ejecutivo de atención de público a la Ministro de Fe, no se encuentran informadas en el local objeto de la visita, las condiciones objetivas que el proveedor de establecer previa y públicamente para acceder al producto o servicio descrito; y 3.- Que respecto del producto crédito social no se entrega por parte del ejecutivo una copia que informe las condiciones objetivas necesarias para acceder al producto o servicio señalado. Se deja constancia en el acta que “se adjunta copia de la información entregada por el ejecutivo”.

6° Que el folleto acompañado la denunciada a fojas 114 referido al crédito social ofrecido por la Caja de Compensación Gabriela Mistral, se invita al potencial cliente a informarse, cotizar y comparar, señalándole los beneficios del financiamiento, la documentación requerida y como requisito estar afiliado en la Caja con una antigüedad mínima de seis meses. La fotografía acompañada a fojas 132 por la parte denunciada y que corresponde según ha dicho al portafolletos ubicado en la entrada de cada sucursal de la Caja de Compensación Gabriela Mistral se distingue claramente el folleto descrito precedentemente de fojas 114 y el referido a “Prestaciones Adicionales” de fojas 115. Ambos folletos no contienen información acerca de las condiciones objetivas de acceso a productos crediticios; esto es tasa de interés mensual; la carga anual equivalente; cobros adicionales por concepto de comisiones y seguros, etc..

Sin embargo, la fotografía de fojas 133 muestra un elemento publicitario que contiene información acerca de las tasas de interés de los créditos sociales ofertados por la Caja de Compensación Gabriela Mistral,

los que de acuerdo a lo expresado por la parte denunciada se encontrarían exhibidas en cada sucursal de la Caja.

7° Que en relación a esta última información, las fotografías acompañadas por la parte denunciante que muestran imágenes obtenidas de la sucursal el día y hora en que se realizó la visita por la Ministro de Fe de fojas 31 y 32, muestran la imagen de un elemento publicitario que informa respecto de créditos sociales la Tasa de Interés y Valores Cuota.

8° Que el Decreto N° 43 del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo, en su artículo 3° N° 40 define lo que se entiende por Publicidad para estos efectos, señalando que es la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un Crédito de Consumo, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato.

La misma norma define en su inciso 2° como condiciones objetivas del contrato de Crédito de Consumo, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley de Protección al Consumidor, las siguientes: a) Monto Líquido del Crédito; b) Monto Bruto del Crédito; c) Tasa de Interés Anualizada; d) Valor de la Cuota; e) Valor de la Cuota Básica de Referencia; f) Plazo del Crédito; g) Gastos o Cargos Propios del Crédito; h) Costo Total del Crédito; i) Carga Anual Equivalente; j) Comisión por Pago Anticipado o Prepago; k) Costo Total del Pago Anticipado o Prepago; l) Interés Moratorio; y m) Gasto de Cobranza. Agrega la norma que el Proveedor podrá seleccionar cuáles de las referidas condiciones objetivas se incluirán en la Publicidad que realice, salvo las que exige el artículo 17 G de la Ley de Protección del Consumidor que se desarrollan en el Título V de este reglamento.

9° Que como puede apreciarse, la Ley le entrega la facultad al proveedor para seleccionar cuáles de estas condiciones serán incluidas en la publicidad que realice, salvo lo referente al CAE.

10° Que esta sentenciadora con los antecedentes aportados al proceso estima que la denunciada satisface la obligación que le impone la ley en relación a la publicidad de las condiciones objetivas del contrato de crédito de consumo pues contiene algunas de las condiciones que contempla la Ley tales como tasas de interés, valor de la cuota, monto total a pagar así como la Carga Anual Equivalente en los términos dispuestos en el artículo 17 G de la Ley N° 19.496.

11° Que conforme a lo expuesto la presente denuncia no puede prosperar, debiendo ser desestimada.

Y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 3, 17G, 50, 58 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287, artículo 3 N° 40 del Decreto 43 de 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y artículo 1698 del Código Civil, se declara:

Que se rechaza en todas sus partes la denuncia presentada en lo principal del escrito de fojas 38 y siguientes de autos, sin costas por estimar que el Semac tuvo motivo plausible para litigar.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD**

**Rol 10.044-2015**

Dictada por Alejandra González Richards, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

