

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a veintiuno de abril de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La denuncia de fojas 28, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra "CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.", COFISA, representada legalmente por Gonzalo Ceballos Guzmán, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambos domiciliados en Avenida Nueva de Lyon N° 72, piso 6, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3, inciso primero letra c) y 3, inciso segundo letras a) y b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículo 9 N° 3 y 4, 19 y 20 del Decreto Supremo N° 44 del año 2012, que aprueba el Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la aludida ley, procedió a oficiar a la entidad financiera, pues con fecha 16 de mayo de 2016, tomó conocimiento de los requisitos que había publicado la empresa emisora de las tarjetas de crédito ABCDin y ABC en su página web www.tarjetaabc.cl, para acceder a dicho producto financiero, señalando entre ellos, el "No registrar trámites de insolvencia y re-empredimiento". Que requirió a la denunciada, informar por escrito dentro del plazo de 10 días hábiles, los fundamentos que justificarían la imposición de dicho requisito, la forma en que se aplicaría y verificaría el cumplimiento de aquél, el número de rechazos fundados en esta causal en los últimos 12 meses, el número de reclamos recibidos a propósito de ello y el tratamiento dado a éstos y la copia de los contratos de adhesión. Que con fecha 3 de junio de ese mismo año, Cofisa respondió que su política de evolución de potenciales clientes distingue si la persona tiene un proceso ante la Superintendencia de Insolvencia y Re-

RECIBIDO
20 MAY 2017
SERNAC

emprendimiento pendiente o finalizado, agregando, que dicho requisito sólo provocaría el rechazo de la contratación de la tarjeta de crédito para aquellas personas que la solicitan, mientras sus trámites ante la superintendencia aludida se encuentren en desarrollo y no, cuando a la fecha de la evaluación por parte de Cofisa, el trámite ya ha sido aprobado y finalizado favorablemente, puesto que, de acuerdo a la ley, esa persona queda rehabilitada. Añade la denunciada en su respuesta, que sin perjuicio de lo anterior, y con el ánimo de evitar malos entendidos en la prensa, han decidido eliminar dicho requisito. Continúa el Sernac diciendo que el requisito en cuestión utiliza un lenguaje abstracto y general y que la distinción que hace el proveedor no es debidamente informada a los potenciales consumidores que ingresan a la página web para verificar si cumplen con los requisitos para acceder al producto financiero. Señala luego, que la frase "No registrar trámites de insolvencia y re-emprendimiento", entendida en su sentido natural y obvio, comprende tanto a los consumidores que actualmente se están sometiendo a alguno de los procedimientos contemplados en la Ley 20.720, como a los que ya han finalizado exitosamente el procedimiento concursal ante la Superintendencia respectiva. Indica asimismo, que la primera causal de rechazo se encuentra justificada por la propia ley, ya que resulta lícito negar la contratación de la tarjeta de crédito a un consumidor que se encuentra en un procedimiento de insolvencia pendiente, puesto que el deudor pierde su capacidad de celebrar actos o contratos, pero que la segunda causal, resulta discriminatoria. Manifiesta también, que con fecha 15 de junio de 2016, el proveedor efectivamente eliminó todo requisito alusivo a trámites ante la Superintendencia de Insolvencia y Re-emprendimiento, lo que estima revela un reconocimiento de responsabilidad infraccional, toda vez que si efectivamente la condición expresada no era discriminatoria, no habría habido motivo para removerla de la lista de requisitos publicada en la página web. Concluye esta parte, señalando que la denuncia se formuló en razón de la imposición de un requisito discriminatorio para el acceso a la tarjeta de crédito ABC Din, por ser una desventaja para los consumidores

rehabilitados que se han sometido a alguno de los procedimientos concursales contemplados en la Ley N° 20.720. Señala por otra parte, que el principio de igualdad no prohíbe todo tipo de discriminación, toda vez que la Ley, el Estado y los particulares, se basan en las diferencias de las personas o situaciones para ajustar su conducta; que para que la discriminación sea lícita, es necesario que la distinción que se haga esté justificada; que en el caso del derecho de consumo, la regla general es que el proveedor debe vender bienes y prestar los servicios a todo aquél que lo requiera y sólo por excepción, podría negar la venta o la prestación del servicio, basándose en criterios objetivos, razonables y comprobables; que además, toda distinción debe tener un criterio y una utilidad, por lo que si carece de criterio, la distinción es arbitraria y si carece de utilidad, resulta inoficiosa. Agrega el Sernac, que la distinción realizada por Cofisa tiene por objeto determinar si el consumidor puede superar la etapa de evaluación de riesgo para obtener la tarjeta de crédito ABC Din y que resulta claro, que el consumidor que se encuentra con un proceso ante la Superintendencia de Insolvencia y Re-empredimiento en pleno desarrollo, no puede contratar la tarjeta, porque transitoriamente, se encuentra privado de la administración de sus bienes. Continúa diciendo, que hay que preguntarse entonces si resulta justificado que el proveedor niegue la contratación de la tarjeta de crédito ABC Din porque el consumidor, en el pasado, se sometió a alguno de los procedimientos que establece la Ley 20.720, debiendo tenerse en cuenta, que el consumidor que ha finalizado el proceso, ha sido rehabilitado, ha recuperado la libre administración de sus bienes y puede volver a celebrar actos o contratos respecto de sus bienes embargables, ya que los impedimentos y restricciones que impone la Ley 20.720 son esencialmente transitorios y concluyen una vez que el proceso administrativo ha finalizado. Concluye entonces, que no existiría impedimento legal alguno para que el consumidor rehabilitado pueda acceder al crédito, pues financieramente no representa más riesgo que el ordinario que Cofisa asume en cada operación de crédito que celebra en el mercado, de manera tal, que la causal de rechazo

establecida por Cofisa no resulta razonable ni justificada y vulnera el principio de no discriminación arbitraria. Manifiesta por otra parte, que si bien el proveedor efectivamente puede negar la contratación del servicio financiero de que se trate, es preciso que el rechazo se justifique en causales objetivas, es decir, que no sea discrecional, debiendo Cofisa valerse de antecedentes objetivos y comprobables, cada vez que quiera rechazar la contratación de alguna tarjeta de crédito solicitada por una persona natural, pudiendo el proveedor negar el otorgamiento, si se funda en antecedentes comprobables que cumplan con las hipótesis establecidas en el artículo 20 de Decreto N°44 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Que dicho artículo señala también, que cualquier otra condición objetiva, fuera de las que enumera, deberá ser adecuadamente informada por el proveedor y no podrá importar discriminación arbitraria respecto del consumidor. Añade el Sernac, que se puede apreciar de la simple lectura del citado artículo, que los parámetros se basan exclusivamente en la capacidad de pago que tiene el potencial cliente y que el requisito establecido por Cofisa no se justifica, porque el haberse sometido en el pasado a alguno de los procedimientos de la Ley N° 20.720, no reduce por sí mismo la capacidad de pago de los consumidores. Que el denominado "Procedimiento Concursal de Renegociación de la persona deudora" permite a las personas que se encuentran en dicha situación, negociar sus obligaciones vigentes, proceso que es facilitado por la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento. Que una vez finalizado el procedimiento concursal de ejecución y renegociación, los saldos insolutos se entienden extinguidos, en el caso del primero, y la persona del deudor rehabilitada, en el segundo caso, por lo que no se justifica que se niegue la entrega de nuevos créditos a las personas que se hayan sometido al procedimiento de renegociación concursal y hayan sido rehabilitados. Que por lo tanto, con la sola concurrencia de dicha causal no podría configurarse, objetivamente, una situación de endeudamiento excesivo, insuficiencia patrimonial o de garantías, que pueda poner en riesgo el cumplimiento de las obligaciones que se pretenden contratar, al no basarse en la capacidad de pago del potencial

cliente financiero. Que por el contrario, las causales enumeradas en el artículo 20 del mencionado reglamento, dan cuenta de situaciones que por sí solas y sin necesidad de recurrir a elementos adicionales, evidencian que el consumidor no se encuentra en condiciones de cumplir, en tiempo y forma, la carga crediticia que pretende asumir, por lo que basta la concurrencia de una sola de estas condiciones para entenderse que el proveedor puede rechazar la contratación del producto crediticio. Agrega, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no se requiere de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, para que ésta se configure, bastando el hecho constitutivo de ella. Finalmente, indica que la responsabilidad que la ley pone de cargo de los proveedores respecto a la información que éstos deben proporcionar a los consumidores antes y en el acto mismo en que se perfecciona la relación de consumo, es fruto de la posición profesional de los proveedores y se enmarca en la necesidad de certeza y seguridad jurídica que debe existir. En definitiva, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N°19.496, con expresa condena en costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 71 y siguiente, se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que Cofisa contestó por escrito la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con expresa condenación en costas, mediante presentación de fojas 61 y siguientes, en que señala, en primer lugar, que se dedica a la emisión de tarjetas de crédito y al financiamiento de las compras que efectúan los usuarios de las tarjetas de crédito ABC Din, sea en las propias tiendas o en la red de comercios asociados. Señala luego, que el Sernac, al imputarle la infracción al artículo 3 letra c) de la Ley 19.496, se basa en una mera interpretación del requisito que se establece para acceder a la tarjeta ABC Din: "No registrar trámites de insolvencia y reemprendimiento", desvirtuando completamente la norma aludida, ya que no es posible apreciar en qué forma y

bajo qué circunstancias dicho requisito sería discriminatorio y significaría una desventaja para aquellos consumidores rehabilitados que se han sometido a algunos de los procedimientos concursales contemplados en la Ley 20.720. Agrega, que Cofisa en ningún momento ha señalado como requisito esencial, a la hora de analizar un potencial tarjetahabiente, que éste se haya acogido a alguno de esos procedimientos, porque esa persona quedó "rehabilitada", sino que dicho requisito fue solicitado para aquellos que actualmente estén siendo sometidos a un proceso concursal ante la Superintendencia, lo que es absolutamente lícito, porque esa persona, al tener un proceso pendiente, pierde su capacidad de contratación, de acuerdo a lo estipulado en la propia ley. Continúa, diciendo que el requisito señalado sólo pretende excluir a esos potenciales consumidores, pero en ningún caso está dirigido a aquellos que han concluido exitosamente un procedimiento concursal ante la Superintendencia, como erróneamente pretende hacer creer el Sernac. Que a la fecha de presentación de la denuncia, Cofisa no había rechazado la apertura de ninguna tarjeta de crédito en virtud del requisito cuestionado y tampoco había recibido ningún tipo de denuncia particular por los hechos imputados por el Sernac, quien tampoco individualiza a algún potencial consumidor que haya sido efectivamente sujeto de una discriminación por parte de Cofisa, lo que corrobora el hecho de que la infracción que se le imputa, se basa exclusivamente en una interpretación antojadiza que realiza el Sernac a una frase contenida en el citado requisito para acceder a la tarjeta ABC Din, lo que en caso alguno implica o constituye algún tipo de discriminación arbitraria. Indica con respecto al artículo 3 inciso segundo letras a) y c) de la Ley 19.496 en relación con el Decreto N° 44, que el Sernac imputa a Cofisa, que por el hecho de incluir el requisito cuestionado, necesariamente se hace una diferencia entre aquellos consumidores que en alguna ocasión solicitaron el procedimiento concursal contemplado en la Ley 20.720 y aquellos que tienen pendiente la realización de dicho procedimiento. Que el Sernac pretende infructuosamente configurar la infracción señalada, al establecer las condiciones objetivas contempladas en el

artículo 20 del Decreto aludido, sin siquiera hacer referencia a elementos fácticos o casos puntuales que den cuenta de la existencia de algún tipo de rechazo específico a algún potencial tarjetahabiente, como en tantas otras ocasiones ha hecho, especificando al consumidor afectado por el accionar concreto de un proveedor denunciado. Finalmente, indica que Cofisa, en su amplia trayectoria como empresa, no ha sido sancionada ni denunciada por situaciones similares, ya que en todo momento ha publicado de forma transparente y objetiva, los requisitos de acceso a sus tarjetas de crédito.

3.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 6 a 27.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Servicio Nacional del Consumidor denunció a "Créditos, Organización y Finanzas S.A.", Cofisa, debido a que uno de los requisitos publicados en su página web, para acceder a la tarjeta de crédito ABC Din, a saber, "No registrar trámites de insolvencia y re-emprendimiento", vulneraría uno de los principios de la no discriminación arbitraria, al excluir dentro de los potenciales consumidores, a aquellos que han finalizado exitosamente alguno de los procedimientos concursales contemplados en la Ley 20.720, ante la Superintendencia respectiva.

b) Que la empresa denunciada se defiende, aludiendo principalmente, a que para llegar a la conclusión precedente, el Sernac se basó en una mera interpretación del requisito aludido, desvirtuando completamente la norma, toda vez que Cofisa en ningún momento exigió que el eventual tarjetahabiente no se haya acogido en el pasado a alguno de esos procedimientos, pues dicho requisito fue solicitado para aquellas personas que actualmente estuviesen siendo sometidas a un proceso concursal ante la Superintendencia, lo que sería absolutamente lícito.

c) Señala asimismo en su defensa, que a la fecha de presentación de la denuncia, Cofisa no había rechazado la apertura de tarjeta de crédito alguna en virtud del requisito cuestionado y ni había recibido algún tipo de denuncia particular por los hechos imputados por el Sernac.

d) Que ahora bien, luego de analizar el requisito en estudio, es posible concluir de manera fehaciente, que los términos en los que se encuentra redactado, no discrimina arbitrariamente a los consumidores que alguna vez se sometieron a un procedimiento concursal ante la Superintendencia. En efecto, no cabe duda que el tiempo verbal utilizado por Cofisa al indicar el requisito en cuestión, es presente, de manera tal, que lo que se exige del eventual consumidor, es que no registre, al momento de solicitar la tarjeta, trámites de insolvencia o re-empresamiento.

e) Que por lo tanto, si aplicamos por analogía uno de los principios de la interpretación de la ley establecido en el Código Civil, es posible concluir, que dado que el sentido del requisito es claro, no se podrá interpretar o desatender su tenor literal.

f) Que como resultado del análisis anterior el Tribunal concluye, que la inclusión del referido requisito no resulta discriminatorio ni atenta contra alguna de las normas que el Sernac estima como infringidas, debiendo rechazarse la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

g) Que a mayor abundamiento, Cofisa eliminó el requisito cuestionado, lo que en opinión del sentenciador, no implicaría un reconocimiento de la infracción, sino únicamente y tal como lo señala la empresa denunciada, una forma de evitar "malos entendidos".

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

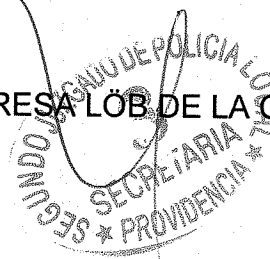
Que no ha lugar a la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor contra Créditos, Organización y Finanzas S.A. (Cofisa), sin costas, por estimar que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 28.178-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LÓB DE LA CARRERA.



C.A. de Santiago

Santiago, veinticinco de octubre de dos mil diecisiete.

A fojas 124 y 125: téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de veintiuno de abril de dos mil diecisiete, escrita a fojas 73 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-703-2017.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros señora M.Rosa Kittsteiner Gentile, señora Gloria Maria Solis Romero y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veinticinco de octubre de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO

PROVIDENCIA, 19 de DICIEMBRE de 2017

Notifico a Ud. que en el proceso N° 028178-F-2016 se ha dictado con fecha ,
19/12/2017 la siguiente resolución :

CUMPLASE



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2° PISO
clasificador 64 Correo 9.

ROL N°028178-F-2016
CERTIFICADA N° _____

SEÑOR

DON(A)

REPRESENTANTE LEGAL DE

Calle **TEATINOS**

Block

Villa

034
GABRIELA MILLAQUEN URIBE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

N°333

Comuna de **SANTIAGO**

