Juzgado de Policía Local

Renca

Renca, 22 de octubre del 2015

Vistos,

A fojas 1 y siguientes, consta denuncia infraccional del Servicio Nacional del Consumidor en contra de la sociedad Glasstech S.A. domiciliada en esta comuna, avenida Jorge Hirmas Nº 2592.

Expone que es obligación del servicio denunciante, velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley Nº 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y realizar acciones de información y educación de aquellos.

Denuncia que detectó que la empresa denunciada lanzó una campaña publicitaria denominada "Dale diseño a tu espacio, impresión digital en cristal. 6 cuotas, sin pie y sin intereses". (El subrayado y letra cursiva es nuestra.). Agrega que la empresa denunciada, limitó su obligación de información en abierta contravención a las normas de la ley del consumidor y las normas del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito, bancarias como no bancarias, limitándose la publicidad a informar que solo contenía o se refería a "cuota", "sin pie "y "sin intereses", lo que constituye en el caso que nos ocupa, no entregar información básica comercial relativa a la carga anual equivalente CAE, el costo total del crédito, CTC y el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta y sus bases. Discierne sobre le hecho que la publicidad transgrede el derecho 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. Afirma la denuncia, que la información sobre la carga anual equivalente de cada operación de crédito en que se fije una cuota o tasa de interés de referencia, ya sea que se realice a través de cualquier medio masivo o individual, otorgándole a la cae, un tratamiento similar al de la cuota o tasa de interés de referencia en relación a varios aspectos señalados en la misma norma y que respecto del costo total del crédito, el consumidor tiene el derecho a recibir información del costo total del crédito, producto o servicio, lo que comprende conocer a su vez la carga anual equivalente. Concluye que la sociedad denunciada agravó su situación porque junto con



publicar la promoción "6 cuotas, sin pie y sin intereses", no informó la vigencia y las bases que la regulan, incurriendo en incumplimiento a su obligación legal contemplada en el artículo 35, quedando los consumidores sin certeza, de cuales son estas prácticas comerciales.

Para el Servicio Nacional del Consumidor, la sociedad denunciada ha infringido los artículos 3° incisos primero letra b), en relación con el artículo 1° número 3°, inciso primero y tercero, 17 letra G, 28 letra c), 32, 35, 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, ambas 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 de la ley N° 19.496;

Pone énfasis en que la publicidad efectuada por la sociedad denunciada, no dio cumplimiento a la obligación especial contemplada en el artículo 17 G de la Ley Nº 19.496, reiterada en el artículo 34 del Reglamento en cuanto a que la sociedad denunciada debió informar cual era la carga anual equivalente, pero la omitió.

Le asigna también la infracción de no haber mencionado en la promoción, sobre cual era el costo total del crédito.

Analiza aspectos comunes tanto de la carga anual equivalente y del costo total del crédito. Considera que la oferta de pago en "cuotas sin interés", es una operación de crédito de dinero. Agrega que en este caso, efectivamente existe un pago que no se realiza en el momento de la compra y ello implica de alguna manera, una entrega de dinero al consumidor, toda vez que de acuerdo a lo que señala el Banco Central, "dinero es cualquier cosa que los miembros de una comunidad estén dispuestos a aceptar como medio de pago de bienes y servicios o como reembolso de deuda". Concluye en que el pago con tarjeta de crédito efectivamente es una entrega de dinero.

El Sernac le imputa además a la sociedad denunciada no haber respetado las normas legales sobre las promoción. Afirma que las promociones son transitorias y no tienen por objeto capturar la decisión de compra de los consumidores con ventajas y que se traduzca en el ofrecimiento de bienes o servicios en condiciones más favorables que las habituales o en la adquisición del producto a precios rebajados, de ahí la importancia que se cumpla con la obligación que pesa sobre el proveedor. Le atribuye a la sociedad denunciada, no haber señalado el tiempo o plazo de duración de la oferta o promoción, de modo que el consumidor no tenía certeza de la



época en que se entendiera vigente y podía hacerse efectiva; y al hecho que tampoco informó sobre las bases de la promoción, omitiéndolas.

Finalmente, afirma que las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren que exista dolo o culpa en el infractor. Solo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en el caso de las infracciones a la ley de tránsito, para que se configure responsabilidad y por consiguiente para que el juez condene. Considera que el legislador al sancionar al proveedor aún sin analizar si actuó con culpa o dolo, en verdad lo que ha hecho, es optar por darle certeza y seguridad jurídica al consumidor.

Pide que se sancione a la sociedad denunciada, aplicándole cada una de las multas a que refieren los artículos de la ley N° 19.496 que entiende infringidos, vale decir, UTM 50 por infracción al artículo 3° letra b); UTM 50 por infracción al artículo 3° inciso 2° letra a); UTM 750 por infracción al artículo 28 letra c); UTM 50 por infracción al artículo 35; UTM 50 por infracción al artículo 17 A y UTM 750 por infracción al artículo 17 G, 34 Del Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito y 32 del Reglamento Sello Sernac;

A fojas 107, la sociedad Glasstech S.A., a través de su apoderado legal, contesta la denuncia infraccional interpuesta en su contra, solicitando que se rechace en toda sus partes por las razones que expone y se condene al Servicio Nacional del Consumidor al pago de las costas de la causa.

Califica la denuncia de arbitraria, pues su representada fabrica con moderna maquinaria, productos de cristal como termo-paneles, hornos de templado, líneas de corte y ensamblaje de pvc, pero que no es proveedora de servicios financieros y que tampoco emite ni opera tarjetas de crédito. Agrega que no se ha dedicado jamás a la comercialización, intermediación y/o distribución de productos o servicios de carácter financiero y tampoco a la emisión de tarjetas de crédito.

Afirma que en el aviso publicitario, solo pretendió dar a conocer al público la existencia de un determinado servicio que realiza, consistente en la impresión digital en cristal, producto con el cual pueden decorarse diversos espacios en base a diseños elaborados por Glasstech o aquellos propuestos por el cliente. En el aviso, se indicó adicionalmente, una modalidad o forma de pago que es aceptado por la empresa para ese servicio específico, esto es, realizado a través de tarjetas de crédito adscritas al sistema Transbank. Este pago, según el aviso, puede realizarse hasta en 6 cuotas, sin pagar intereses ni pie alguno. Concluye señalando que no puede



constituir infracción a las disposiciones de ley de consumidor, el hecho que la empresa informe que acepta una modalidad de pago determinada, lo que no excluye ni limita otras formas de pago, pues en ese acto, solo se está informando a potenciales consumidores que pueden pagar de un cierto modo, por ejemplo en efectivo, cheque o tarjeta de crédito. Tampoco existe, agrega, infracción alguna al indicarse las cuotas máximas en que pude pagarse con tarjeta de crédito, sin que corresponda pagar intereses ni adelantos. Si en el aviso se individualiza el sitio web de Glasstech y un número de contacto, por si el cliente desea mayores averiguaciones sobre los precios y características de los servicios prestados, y que un aviso publicitario de una página de extensión, no podría considerarse un catálogo pormenorizado, como pareciere insinuar el Sernac.

Asimismo, considera que la solicitud de Sernac de aplicar varias multas por una misma conducta, fundada en dos supuestas omisiones en las que habría incurrido, infringe las normas de la ley de protección al consumidor, contraviene abiertamente el principio "non bis in idem" que proscribe castigar dos o más veces un mismo hecho.

Agrega que no ha realizado ninguna campaña publicitaria que se asemeje o constituya una promoción. Afirma que el elemento fundamental que configura una promoción y que permite distinguirla de otras prácticas comerciales, es el ofrecimiento al público de condiciones más favorables que las habituales para la adquisición de bienes y servicios. En la especie, agrega, su representada no realizó una promoción, ya que el medio de pago publicitado para la impresión digital en cristal, es una modalidad de pago aceptada por Glasstech hace más de dos años, por lo que no modifica en forma alguna las condiciones normales en que presta los servicios que indica. Así las cosas, continua, el afiche publicitario de Glasstech, solo puede ser calificado como una práctica comercial de publicidad en los términos señalados en el artículo 1º Nº 4 de la ley de protección a los derechos de los consumidores y que no pretende ser exhaustivo como un catálogo.

Afirma que las normas que el Sernac estima infringidas no le resultan aplicables a Glasstech. Respecto de la primer infracción, la contenida en el artículo 3º inciso primero letra B), consistiría en que la denunciada no informó en el aviso publicitario las bases y duración de la supuesta promoción y el CTC y el CAE del crédito que también supuestamente habría ofrecido a los consumidores. Sin embargo agrega, Glasstech no tiene obligación de informar sobre el CTC ni el CAE, pues no realiza ni pretende realizar operaciones de crédito de dinero con los consumidores, sino solo ofrecer los bienes y/o servicios que comercializa relativos a la producción



del cristal. Agrega que en el aviso cuestionado, no es posible transcribir toda la información del servicio ofrecido, pues no es un catálogo ni una promoción. Por lo mismo, en el afiche, se individualiza expresamente el sitio web y el número de contacto de su representada para que el consumidor pueda acceder a mayor información, existiendo entonces una plataforma que permite suministrar al publico en forma clara y expedita la información que necesita.

En relación con la segunda infracción denunciada, afirma que la obligación que la ley impone a los proveedores, está referida a los que realizan operaciones de crédito en dinero, pero que Glasstech no efectúa este tipo de publicidad porque no realiza operaciones de crédito de dinero, por lo que la disposición contenida en el artículo 17 letra G, en relación con el artículo 34 del Reglamento de información de tarjetas de crédito, no le resultan aplicables ya que no es emisor ni operador de tarjetas de crédito, razón por la cual no está obligada a informar a los consumidores el CAE ni el CTC.

En relación con la tercera infracción que se le imputa a Glasstech, su asesor legal afirma que no ofrece productos ni servicios de ese carácter. Alega que no entiende como puede el Sernac atribuirle celebrar contratos de adhesión con los consumidores, si la denuncia se dirige en contra de un aviso publicado por Glasstech y no en contra de algún contrato de adhesión celebrado por Glasstech, el que no ha celebrado. Alega que habría un contradicción entre lo que afirma el Sernac, un contrato de adhesión, con lo que en verdad fabrica, pues se permite que los consumidores, libremente, propongan los diseños de la impresión en el cristal, circunstancia ajena por completo a una adhesión obligada a lo que se propone u ofrece la empresa;

En relación con la infracción contenida en el articulo 28 letra c) de la ley Nº 19.496, sobre publicidad engañosa, no basta con enunciar la comisión de una infracción, debe acreditarla. El asesor legal de la sociedad denunciada niega haberla cometido porque no ha inducido a error o engaño a los consumidores, como consecuencia de su aviso publicitario porque no dio a conocer al público la información básica comercial que a juicio del Sernac sería el CAE y el CTC, el tiempo de duración y las bases de la promoción;

En relación con la infracción contenida en el articulo 35 de la ley N° 19.496, afirma el Sernac, que la sociedad denunciada debió haber informado las bases de la misma y su vigencia. La sociedad denunciada reitera los argumentos ya vertidos y controvierte con el Sernac que se hayan cometido las infracciones que se le imputan por cuanto el aviso que publicó, no era una promoción, ya que solo se dio a conocer al público que Galsstech presta sus servicios de impresión digital en cristal y que aceptaba



una modalidad de pago que indicó. Esta modalidad de pago, fue establecida hace más de do años, por lo que no se trata de un condición más favorable que lo habitual pues tal opción de pago es, precisamente un medio habitual de pago aceptado por Glasstech.

Afirma finalmente que de acuerdo a todo lo expuesto, opone la excepción de falta de legitimación pasiva, pues por las razones ya señaladas, ninguna de esas formas están destinadas ni pueden resultar aplicables a Glasstech;

Controvierte también, el que de estas conductas se derive responsabilidad objetiva para su representada y que no sea necesario que concurra culpa o dolo. Alega que de acuerdo a la propia ley de protección a los derechos de los consumidores se debe probar la responsabilidad, la participación culpable o dolosa del infractor denunciado y así lo cree ver de la simple lectura del articulo 23 de la ley que afirma que el infractor debe actuar con negligencia y causar menoscabo al consumidor. Es más, para que proceda la responsabilidad contravencional, agrega, el denunciante debe acreditar el daño del consumidor, cuestión que según el apoderado de la denunciada, el Sernac ni siquiera ha mencionado.

En razón de todo lo expresado y los fundamentos de derecho expuestos, la denuncia debe ser rechazada. En subsidio, solicita que la multa que se imponga, se reduzca sustancialmente porque no ha producido ningún daño a los consumidores.

Basada en el hecho que la publicidad cuestionada y que contendría las omisiones y las infracciones denunciadas se realizan hace más de dos años, informando al público sobre la modalidad del pago a través del tarjetas de crédito, la acción para perseguir la sanción de dicha infracción estaría prescrita.

A fojas 143 se realiza la audiencia de estilo al que comparecen las partes debidamente representadas.

Llamadas las partes para que se avengan, desestiman la invitación del tribunal.

El Servicio Nacional del Consumidor ratifica su denuncia infraccional, solicitando se aplique a la sociedad denunciada el máximo de las multas establecidas en la ley de protección a los derechos de los consumidores, con expresa condena en costas.

La sociedad denunciada contesta por escrito la denuncia interpuesta en su contra, solicitando al Tribual que con el mérito de los hechos que expone,



los fundamentos jurídicos que le resultan aplicables y los documentos acompañados, se le absuelva de culpa y se condene a la entidad denunciante al pago de las costas de la causa;

Par acreditar su denuncia, el Sernac reitera con citación los documentos acompañados de fojas 20 a 91, entre ellos, copia de la revista VD El Mercurio, del sábado 14 de marzo del 2015, fojas 26, en cuya página 107 aparece la publicidad denunciada;

El apoderado legal de la sociedad denunciada, acompaña a fojas 124, con citación, una copia de la impresión del sitio web www.glasstech. cl, que señala cual es el rubro y a que se dedica su representada. Diversas publicaciones realizadas por la sociedad denunciada durante el año 2013 y principios del 2014, a fojas 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134 y 135; a fojas 136, se apareja con citación, copia de la sentencia de primer grado, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, causa Rol Nº 23048-5-2014, recaída en los autos caratulados Servicio Nacional del Consumidor con Travel Security S.A. que demostraría que el artículo 17 letra G y demás normas que el Sernac estima infringidas de la ley Nº 19.496 y sus reglamentos, es aplicable a los proveedores de productos y servicios financieros, cuyo no es el caso de la sociedad denunciada;

A fojas 156 y producto de la medida para mejor resolver decretada en autos a fojas 147 vuelta, la empresa Transbank emite el Formulario de Modificación de Establecimientos Comerciales suscrito entre Glasstech S.A. y Transbank y en cuya virtud, a la sociedad denunciada se le permitió recibir el pago de sus compras por vía de tarjetas de crédito en 6 cuotas, sin pie y sin intereses y anexo de pago en cuotas con tarjetas de crédito, contrato de afiliación, versión marzo del 2012, suscrito entre Glasstech S.A. y Transbank, que explica el detalle de cómo opera dicha modalidad de pago;

A fojas 164, aparece el Oficio Nº 1875, del 6 de agosto del 2015, de la empresa Transbank, dirigida a este Tribunal, por la cual se da cuenta del contrato de afiliación de la sociedad Glasstech S.A. con Transbank;

Estando los autos en estado, se ha ordenado traerlos para dictar sentencia.

Que la excepción de prescripción de la acción, interpuesta por la sociedad denunciada habrá de rechazarse, por cuanto el plazo para alegarla, se cuenta desde que se haya incurrido en la infracción y en el caso que nos



ocupa, la contravención denunciada se origina en un aviso publicado el 14 de marzo y el Sernac la intenta en el tribunal el 29 de marzo del 2015, sin que importe si la sociedad denunciada viene haciendo dicha publicación hace dos años, porque el hecho que la origina, es continuo, instante a instante, se sigue produciendo, no ha cesado en su prosecución;

Con lo relacionado y considerando, que son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos los siguientes: 1- Que la empresa denunciada Glasstech S.A. es una empresa que fabrica y vende productos de cristal, básicamente termo-paneles, hornos de templado, líneas de corte y ensamblaje de pvc, empleando fundamentalmente cristal, aluminio y pvc., ya sea con diseños propios o aquellos que proponen sus clientes; 2-Que el Servicio Nacional del Consumidor, en la calidad que le reconoce la ley de protección a los derechos de los consumidores, denunció ante este Tribunal, el día 29 de marzo del 2015, a la sociedad Glasstech S.A. porque en el aviso publicitario aparecido en la revista VD del diario El Mercurio, de fecha 14 de marzo del 2014, publicó un aviso denominado: "Dale diseño a tu espacio"; "Impresión digital en cristal. 6 cuotas, sin pie y sin intereses", menciones que considera insuficientes porque omite información básica comercial relativa a la carga anual equivalente -CAE-, al costo total del crédito,-CTC-, el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta y sus bases, conductas que representan las infracciones a la ley y de Nº 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores y sus reglamentos, contenidas en los artículos 3º inciso primero letra B), artículo 1º Nº 3, incisos 1º y 3º, artículo 17 letra G., artículo 28 letra c), artículos 32 y 35; artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y o Bancarias y artículo 3º inciso 2 letra a), artículo 17 letra A, ambos en relación con el artículo 32 del Reglamento de Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias; 3-Que la infracciones que se le imputan a la sociedad denunciada son no haber informado veraz y oportunamente sobre la carga anual equivalente, el costo total del crédito, el tiempo o plazo de la duración de la promoción u oferta, tanto como la bases que la regulaban y que la promoción avisada, debió informar las bases de la misma y el tiempo de su duración y de que manera resultaba diferente a la habitual o no ofrecida en la oferta, agregando que dicha conducta además infringe la norma sobre información básica comercial;

Que la denunciada controvierte las imputaciones que se le hacen y por tanto niega haber cometido las infracciones referidas de la ley de protección a los derechos de los consumidores, porque su aviso no es una campaña publicitaria, solo una modalidad de pago, de un producto ofrecido



en el mercado por mas de dos años, tampoco es una promoción de los productos de cristal que fabrica, sujeta o ligada a servicios financiaros y a tarjetas de crédito bancarias o no bancarias, dado que no es su giro. Afirma en suma, que no se le aplican las normas de la ley Nº 19.496 y sus reglamentos sobre carga anual equivalente, costo total del crédito, así como las bases y su duración, porqué el aviso publicitario no tenía el carácter de promoción de un producto ligado a una crédito;

Que la ley Nº 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores, en el Título II, párrafo 4º, sobre Normas de Equidad en las Estipulaciones y en el Cumplimiento de los contratos de adhesión, artículo 17 letra G establece:" 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 y que se realice por cualquier medio masivo o individual.". A su vez, el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas 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 un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia. Para el caso de publicidad de productos específicos ya sea de 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...".

Que de los antecedentes allegados al proceso por las partes, entre ellos la denuncia, el aviso publicitario que la motiva, las alegaciones y defensas de la sociedad denunciada y lo dispuesto por las normas legales que regulan la materia que habrá de resolverse, específicamente las contenidas en los artículos 1, N° 3, 4 y 7; 3 letra a), b), 17 letra A, Gy K, 23, 24, 28, 32 y 35 de la Ley Nº 19.496; artículos 2, 3 y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias y 32 del Reglamento Sello Sernac y artículos 1° y siguientes de la ley Nº 15.231; artículos 3, 8 y 14 de la ley Nº 18.287 de procedimiento ante los juzgados de policía local, todos analizados conforme con las reglas de la sana crítica, permiten al tribunal formarse convicción que el aviso publicitario de la sociedad Glassetch S.A. de los productos que fabrica y vende, no contiene elementos constitutivos de un contrato de adhesión, si contiene la información básica comercial de los productos que ofrece y no puede calificarse que constituya una promoción que conlleve o esté ligada a un crédito con o sin tarjetas de crédito bancarias, lo que no obsta, porque



acepta que se la pague con ellas, y que pueda informar al publico respecto de los medios con los cuales se puedan pagar sus productos;

Que a mayor abundamiento, la inclusión del logo cuestionado: "6 cuotas, sin pie, sin intereses", no implica que Glasstech S.A. promoviera operaciones crediticias, porque de lo que se trata y así lo entiende el tribunal, es que el precio fijado para sus productos, la empresa admite que se pague con la modalidad de tarjetas de crédito bancarias o no, por lo que no le resulta aplicable en la especie, la disposición del articulo 17 letra G de la Ley Nº 19.496. En suma, el tribunal concluye, que la empresa denunciada no tiene la obligación de informar sobre la carga anual equivalente, CAE, ni sobre el costo total del crédito-CTC- ni las bases ni la duración de la oferta; y que tampoco puede calificarse el aviso que publicó la empresa denunciada, como una promoción o venta especial o de condiciones excepcionales de limitada duración, sino como una práctica habitual de sus ventas, por lo que se resuelve:

- 1-Que no ha lugar a la denuncia infraccional a la ley de protección de los derechos de los consumidores interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la sociedad Glasstech S.A;
- 2-Que no ha lugar a la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por la sociedad Glasstech S.A, en contra de Servicio Nacional del Consumidor;
- 3-Que el Servicio Nacional del Consumidor ha tenido motivo plausible para litigar, por lo que no será condenado en costas;

Dictada por don Mario Fernández G. Juez Titular

Autoriza don Rafael Rivas G. Secretario Subrogante (S)

Notifiquese personalmente o por cédula

Rº Nº65.582-6



RENCA

Renca, lunes, 04 de enero de 2016.

generalifica por el Secretario (S) que suscribe, que no existe constancia en estos autos que las partes hayan deducido recurso alguno en contra de la entencia definitiva dictada con fecha 22 de octubre de 2015 y que rola a 8. 190 y siguientes y que fuera notificada a las partes, con fechas 30 de entubre y 30 de noviembre de 2015, según consta a Fs. 119 vta. y 201 de atos. En consecuencia dicha sentencia se encuentra ejecutoriada.

Alexandro Sepulveda Q Secretario (S) - Abogado