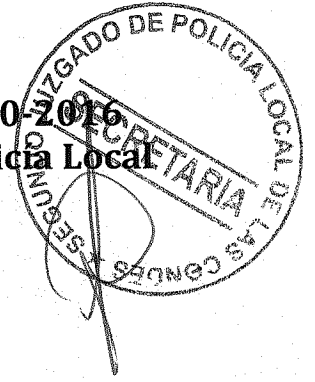


Proceso Rol N° 13.841-10-2016
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes



Las Condes, veintiuno de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs.7 y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, formula denuncia infraccional en contra de **Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. y de Cencosud Retail S.A. (Johnson)**, ambas representadas por don Ricardo Alonso González Novoa, todos domiciliados en Avda. Kennedy N° 9001, piso 4, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra b), en relación con el artículo 1 N° 3 inciso 1° y 3°, y los artículos 32, 35 y 17G de la Ley N° 19.496, artículo 3 inc. 2 letra a) y 17 A, de la mencionada Ley, en relación al artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, debido a que en el ejercicio de las facultades de monitoreo que realiza el Servicio con el fin de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496, habría detectado que las denunciadas habrían incurrido en infracción a las normas sobre información y publicidad en la difusión de una campaña publicitaria efectuada en el diario Las Últimas Noticias el día 4 de marzo de 2016, en que se lanzaba al mercado una campaña publicitaria denominada: **"Semana de la tarjeta. 7 días de precios bajos.(Tarjeta Cencosud)"** que informaba la posibilidad de comprar en **10 cuotas sin interés. Todo Línea Blanca, Muebles y Colchonería**. Que, el mensaje publicitario no informaría la Carga Anual Equivalente, en adelante la CAE, obligación que les surge a los proveedores cada vez que publiciten operaciones de crédito y en que se informa una cuota o tasa de interés de referencia, como ocurriría en la especie, y no informar el Costo Total del Crédito, en adelante CTC, el que ha sido consagrado como un derecho básico de los consumidores en el artículo 3 inciso 2 letra a); que, sostiene asimismo que la campaña publicitaria además, vulneraría las normas contenidas en la Ley N° 19.496, al señalar junto con el plazo de validez de la oferta, la frase **" o hasta agotar stock de unidades informadas"**, con lo que no entregaría la certeza debida a los consumidores respecto de

la época en va a estar vigente la oferta, lo que se agrava al no incluir la información relativa al stock de unidades; motivos por los cuales solicita acoger la denuncia y se condene a los proveedores denunciados a pagar el máximo de la multa establecida en la Ley para cada una de las infracciones que se les imputan.

A fs.34 comparece don **Miguel Angel Gamboa Schell**, cédula de identidad N° 4.220.258-4, abogado, domiciliado en calle Teatinos N° 251, oficina 605, Santiago, en representación de Cat Administradora de Tarjetas S.A., señalando que no existiría publicidad engañosa, por cuanto al realizarse estas ventas sin intereses no existe el CAE, como quedaría claramente establecido en el aviso impugnado.

A fs.41 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante de SERNAC y del apoderado de la parte denunciada Administradora de Tarjetas Cencosud Retail S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la parte de SERNAC sostiene que las empresas denunciadas habrían vulnerado las normas de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarios, al efectuar en el periódico Las Últimas Noticias, el día 4 de marzo de 2016, la difusión de una campaña publicitaria denominada: **“Semana de la tarjeta. 7 días de precios bajos. (Tarjeta Cencosud)”** que informaba la posibilidad de comprar en **“10 cuotas sin interés. Todo Línea Blanca, Muebles y Colchonería,”** estimando que dicha publicidad vulneraría las normas relativas a información y publicidad establecidas a favor del consumidor en la Ley antes citada, en la forma en que se ha señalado en la parte expositiva.

SEGUNDO: Que, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., al contestar la denuncia a fs.38 solicita su rechazo, fundado en que la publicidad objetada por SERNAC no ha vulnerado las normas sobre información y publicidad establecidas en la Ley N° 19.496, puesto que se promociona el pago en 10 cuotas sin interés, sin que se haya consignado la Carga

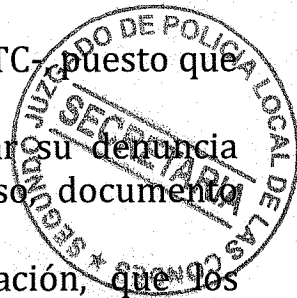
Anual Equivalente - CAE- ni el Costo Total del Crédito - CTC, puesto que no existirían en dicha operación.

TERCERO: Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar su denuncia acompañó a fs. 26 el aviso publicitario materia del proceso documentado no objetado de contrario.

CUARTO: Que, SERNAC ha sostenido en su presentación, que los proveedores denunciados han vulnerado las normas sobre información básica comercial, al omitir señalar la Carga Anual Equivalente - CAE- y el Costo Total del Crédito- CTC- a que se encontraban obligados, debido a que el mensaje publicitario contendría una operación de crédito, al indicar que el pago se puede realizar en *10 cuotas sin interés* con tarjeta Cencosud.

QUINTO: Que, las exigencias para los proveedores de servicios financieros a que se refiere la motivación anterior, requiere necesariamente de una operación de crédito, que se encuentran reguladas en la Ley N° 18.010, por ello en criterio de este sentenciador el hecho de establecerse el pago del precio en cuotas, sin recargo de interés alguno, como ocurriría en la especie, en que el mensaje publicitario informa la opción de pago en 10 cuotas sin interés con la tarjeta de crédito Cencosud, no puede ser considerada dentro de las situaciones previstas en las normas citadas, ya que no encarece o incrementa el precio ofrecido, sin que tenga asociado ningún costo al no existir un crédito- entendiéndose por tal aquel que generan interés sobre el capital; razón por la cual se concluye que el proveedor no ha infringido las disposiciones citadas al omitir señalar el Costo Total del Crédito y la Carga Anual Equivalente, puesto que éstos no se generarían en la oferta formulada en la pieza publicitaria objetada.

SEXTO: Que, analizado el mensaje publicitario respecto de la duración de la oferta o su validez, cabe señalar que si bien se establece un plazo cierto de duración, al señalar: "*Oferta válida desde el viernes 4 hasta el domingo 6 de marzo 2016*"; al establecer como elemento disyuntivo a la fecha de vigencia la frase "*o hasta agotar stock de unidades informadas*", provocaría falta de certeza respecto de su validez o vigencia, toda vez que el mensaje publicitario no informa respecto de las unidades disponibles; de esta forma, no obstante establecerse un plazo, la validez de la oferta pasa a depender del stock de los bienes ofertados, información que en este caso, está disponible únicamente para el proveedor, puesto que no es conocida para el consumidor, creando una notable asimetría en la información con que cuentan las partes,



quedando en consecuencia, al arbitrio del proveedor dar cumplimiento al plazo previamente establecido, bastando con que señale que el stock se ha agotado antes de dicho plazo para no dar cumplimiento a la oferta en los términos ofrecidos, lesionándose de esta forma el derecho a la información veraz y oportuna de que gozan los consumidores, al no establecerse de manera cierta la validez de oferta al omitirse informar el stock disponible de los bienes comprendidos en ella, motivos por los cuales se concluye que a este respecto, la pieza publicitaria infringiría lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1 letra b) respecto del derecho de los consumidores a una información veraz y oportuna de los bienes y servicios ofrecidos; en relación con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 19.496 que señala : " En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración".

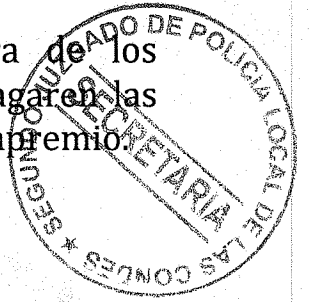
SÉPTIMO: Que, en mérito de lo señalado precedentemente, se concluye que el mensaje publicitario materia del proceso ha vulnerado las normas sobre información y publicidad contenidas en los artículos 3 inciso 1 letra b) y 35 inc. 1 de la Ley 19.496, debiendo acogerse a este respecto la denuncia de fs.7 interpuesta por SERNAC en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. y Cencosud Retail S.A.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3 inciso 1 letra b), 24, 35 inciso 1, y 50 A de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia interpuesta a fs.7 por SERNAC y se condena a **Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.** representada por don **Vicente Sabatini Mujica** y a **Cencosud Retail S.A. - Johnson** representada por don **Ricardo González Novoa** a pagar cada una de ellas una multa equivalente a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por ser autoras de infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1 letra b) y 35 inciso 1 de la Ley N° 19.496.

b) Que, cada parte pagará sus costas al no haber sido completamente vencidas las denunciadas.

Despáchese órdenes de reclusión nocturna en contra de los representantes de las infractoras por el término legal, sino pagaren las multas impuestas dentro de quinto día, por vía de sustitución y apremio.



**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese**

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria**

Foja: 0
Cero

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de junio de dos mil diecisiete.

A los escritos folios 234896, 235193 y 236866: a todo, téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de veintiuno de noviembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 46 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-310-2017.

MARIA ROSA CARLOTA
KITTSTEINER GENTILE
MINISTRO
Fecha: 14/06/2017 13:06:26

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO
MINISTRO
Fecha: 14/06/2017 13:01:11

MARIA CECILIA GONZALEZ DIEZ
MINISTRO(S)
Fecha: 14/06/2017 13:02:44

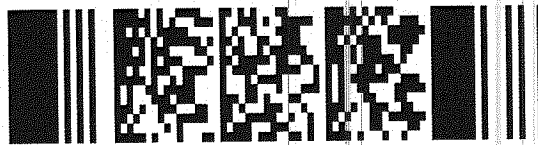
SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 14/06/2017 13:12:23



YKBYBLLXJ

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) M.Rosa Kittsteiner G., Gloria Maria Solis R. y Ministra Suplente Maria Cecilia Gonzalez D. Santiago, catorce de junio de dos mil diecisiete.

En Santiago, a catorce de junio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



YKBYBLLXJ

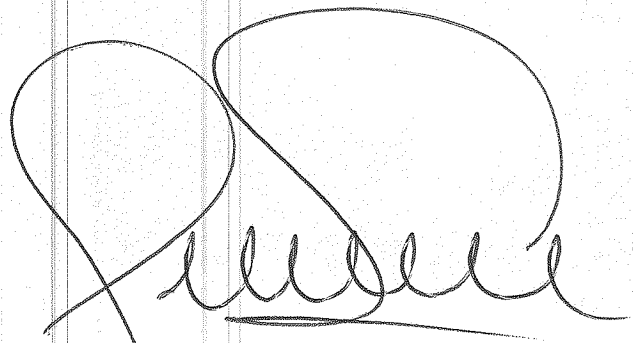
Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

Las Condes, **Lunes 10 de Julio de 2017**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 013841-10-2016 se ha dictado con fecha Viernes 07 de Julio de 2017, la siguiente resolución:

CÚMPLASE



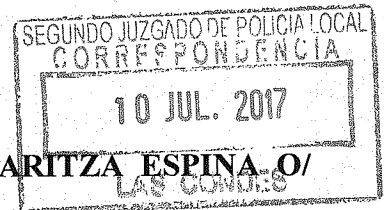
SECRETARIA TITULAR

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

Rol N° 013841-10-201
Certificada N° 029066



003013



Señor
Don (ña)

J CARLOS LUENGO P/ GABRIELA MILLAQUEN U/ MARITZA ESPINA O/

PAOLA JHON M/VICTOR VILLANUEVA P/ ERICK ORELLANA J/ ERICK

VASQUEZ C/ JC VIDAL S

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO

