

Q. Itana, 78 de
morte de dos mil dez
o vent. -

Algo are h sentencia
de dentro a outra y etorch

[Handwritten signature]

Vitacura, veintinueve de marzo de dos mil diecisiete.-

Causa rol: 564886-11

VISTOS:

Que a fs.30 el Director Regional Metropolitano del **Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados para estos efectos en Teatinos N°333, piso 2, Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley N°19496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), en contra de **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, representada legalmente por don Jerónimo Ryckeboer Rovalletti, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. El Golf N°125, Las Condes, a fin de que sea condenada al máximo de las multas contempladas en la Ley. Funda su presentación en que han tomado conocimiento de los hechos a partir de un reclamo efectuado con fecha 07 de diciembre de 2015, por la consumidora doña Pamela Cristina Hernández Ruiz, la que señaló que con fecha 01 de noviembre de 2015 realizó la compra de pasajes aéreos a través de la empresa SKY-TOURS (agencia de viajes) en 12 cuotas y utilizando como medio de pago la tarjeta OPENSKY del BCI. Recalca que el banco mantenía publicado en su página web la siguiente frase *"Tu próximo descanso págalo con tu Tarjeta de Crédito BCI en 6 o 12 cuotas sin interés. Valido en agencias de viajes y aerolíneas"* y que la consumidora antes de realizar la compra de los pasajes se contactó con el Call Center del Banco con el objeto de verificar la veracidad del beneficio ofrecido. Agrega que posterior a la compra y en la fecha de facturación, la consumidora Hernández se percató que la denunciada había incumplido con la publicidad en su página web y que le había cobrado interés por haber realizado la compra en modalidad de 12 cuotas, recargando el monto con un interés de 2,60%, y así la compra que era por \$1.403.577 fue de \$1.651.932. Señala que la compra de los pasajes se realizó por internet y que el sistema de pago utilizado por la empresa SKY-TOURS es por medio de una empresa externa denominada ASTROPAY, cuyo rubro es sólo ser un intermediario en el sistema de pagos online. Destaca el hecho que la consumidora realizó los respectivos reclamos formales a la denunciada, la que aún no ha dado una solución concreta, por lo que, la consumidora concurrió hasta dicho Servicio para efectos de iniciar el procedimiento de mediación que la LPC permite, pero la denunciada respondió con fecha 10 de diciembre de 2015 que no se acogía su requerimiento, ya que el comercio ASTROPAY corresponde a un rubro distinto al de Agencia de Viajes o líneas aéreas y así se excluye de la promoción. Alega que la respuesta resulta una grave infracción al deber de profesionalidad, toda vez que la

mínima diligencia es conocer el funcionamiento de los sistemas de pago online de servicios, puesto que se dedica al rubro, y por lo tanto, pesa sobre él la obligación de entregar al consumidor toda aquella formación que pudiera resultar relevante para la adopción de una decisión de consumo. Que a fs.54 rectificó el representante legal de la denunciada, siendo este don Eugenio Von Chrismar. Esta denuncia se encuentra debidamente notificada según consta a fs.60.

Que a fs. 96 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Que en esa oportunidad procesal la denunciada contestó por escrito a fs.66 y formuló descargos señalando que les resulta un tanto sorpresiva la actitud del SERNAC de judicializar un conflicto que se originaría en una supuesta publicidad engañosa, ya que bien se pudo haber tratado de forma extrajudicial. Agrega que además les sorprende, que la propia consumidora se hubiese mantenido al margen del proceso, sin que revista la calidad de denunciante o demandante; y recalca que ya fue restituida con fecha 22 de diciembre de 2015, esto es 4 meses antes del inicio de este juicio, el reintegro total de la diferencia de los intereses que reclamó. Alegan que no existe publicidad engañosa ni dolo en la página de internet ni en la acción de los funcionarios de la central telefónica de BCI, ya que han actuado de buena fe; e indica que la publicidad es completa y veraz pues se advierten los requisitos escritos con letra del mismo tamaño. Destaca que los requisitos aludidos consisten en que la empresa que recibe el pago debe estar adscrito a Transbank en el rubro agencia de viajes o línea aérea, y señala que el deber de informarse del consumidor no está acreditado, ya que no averiguó sobre los requisitos previstos. Recalca que BCI reembolsó al consumidor la diferencia de intereses reclamada, 4 meses antes de la denuncia, aspecto que omite la denunciante, ya que con fecha 22 de diciembre de 2015 y bajo la glosa "Dev Intereses" se restituyó al mismo Estado de Cuenta del Consumidor la suma de \$248.355, devolución que realizaron por mera liberalidad. Indica que la consumidora pago el servicio a ASTROPAY, que no es ni una agencia de viajes ni una línea aérea, y que ante el SII, ASTROPAY LTDA registra actividades económicas de orden informativo que no corresponde a los giros admitidos por la promoción. Alega además que Transbank S.A, ha certificado que ASTROPAY LTDA, es una empresa que aunque afiliada al sistema Transbank, el giro comercial que le reportó es informático. Agrega que el Banco Crédito e Inversiones no es legitimado pasivo, sino que es ASTROPAY LTDA, ya que ésta última debió advertir a la consumidora que por contar con un rubro no registrado ante Transbank no era posible conceder el beneficio de 12 cuotas precio contado, y que el hecho que

consumidora lo hubiese obtenido fue a propósito de otras compras. Finalmente recalca el hecho que fue escuchado el reclamo del cliente, ya que con fecha 10 de diciembre de 2015, estos es apenas 3 días después de su queja se dio completa respuesta a su reclamo.-

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que a fs.30 el SERNAC señaló que con fecha 01 de noviembre de 2015 la consumidora Pamela Cristina Hernández Ruiz, compró pasajes aéreos por internet a través de la empresa SKY-TOURS, la cual utiliza como sistema de pago a una empresa externa denominada ASTROPAY, y pagó con su tarjeta OPENSKY en 12 cuotas, ya que el banco mantenía una promoción de pagar con la tarjeta de crédito en 6 o 12 cuotas sin interés. Que a la fecha de facturación, la consumidora observó que la denunciada no había cumplido con la publicidad en su página web y que le habían cobrado un 2.60% de interés por la compra, ya que el monto total era de \$1.403.577 y el que se generó por la tasa de interés fue \$1.651.932. Agrega que la consumidora reclamó a la denunciada con fecha 07 de diciembre de 2015, y que la empresa no le dio una solución concreta, por lo que, concurrió hasta su Servicio e intermedieron con la denunciada, la que respondió con fecha 10 de diciembre de 2015 que no acogía el requerimiento ya que ASTROPAY correspondía a un rubro distinto al de la Agencia de viajes o líneas aéreas y así se excluía de la promoción. Finalmente recalcó que la respuesta de la denunciada resulta una infracción grave a su deber de profesionalidad.-

2.- Que el denunciante a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: mandato judicial que rola desde fs.1 a 4; copia de formulario único de atención de público, que rola a fs.7; copia simple de respuesta de la denunciada que rola a fs.9; copia simple de documento denominado Sky-tours, que rola a fs.11; copia simple de documento denominado "movimientos", que rola a fs.12; copia simple de documento denominado "Paga tu próximo viaje en 6 o 12 cuotas, sin interés", que rola a fs.13; copia simple de documento "Términos", que rola desde fs.15 a 19; copia de estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito, que rola a fs.20; copia simple de impresión de página web de BCI.CL, que rola a fs.22; y copia simple de impresión "acerca de sky-tours" que rola desde fs.26 a 28.-

- 3.- Que respecto a la prueba documental presentada por la denunciante, esta permite acreditar que la consumidora Hernández, realizó una compra en 12 cuotas a ASTROPAY, según consta a fs.21; que el Banco BCI publicitaba pagar tu próximo viaje en 6 o 12 cuotas sin interés, de conformidad al documento que rola a fs.13; y que en el estado de cuenta nacional de tarjeta de crédito, que rola a fs.21, la denunciada le cobró a la consumidora una tasa de interés del 2,60%, por la compra en ASTROPAY.-
- 4.- Que el denunciado alegó principalmente que con fecha 22 de diciembre de 2015 devolvió a la consumidora los intereses cobrado por la compra de los pasajes aéreos, por mera liberalidad; y recalcó que ASTROPAY no es una agencia de viaje ni una línea aérea, por lo que, no corresponde a los giros admitidos en la promoción.-
- 5.- Que el denunciado a fin de acreditar los hechos de su defensa acompañó en autos prueba documental, consistente en: certificado emitido por Transbank, que rola a fs.77; copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito, que rola a fs.78; copia de documento denominado "Paga tu próximo viaje en 6 o 12 cuotas", que rola a fs.80; copia impresión de Servicios de Impuestos Internos, que rola a fs.81; impresiones de páginas web, que rolan desde fs. 82 a 93; y estado de cuenta nacional, que rola a fs.94.-
- 6.- Que respecto a toda la prueba acompañada por el denunciado esta permite acreditar conforme a los estados de cuenta acompañados a fs.94 y 78, que en el primero de ellos de fecha 17/12/2015, en las operaciones le cobraron a la consumidora una tasa de interés del 2,60% por la compra de ASTROPAY; y que en el segundo estado de cuenta correspondiente al 19/01/2016, le devolvieron con fecha 22/12/2015 intereses por un monto de \$248.355.-
- 7.- Que a fs.102 rola respuesta a oficio N°444, emitido por Transbank, en el cual informó que los requisitos para que un consumidor acceda a la promoción ofrecida por el Banco de Crédito e Inversiones "Paga tu próximo viaje en 6 o 12 cuotas sin interes", es que se efectúe la transacción con tarjetas de crédito emitidas por Bci o TBanc (excluidas tarjetas Visa Corporate y Bci Nova), en los plazos de duración de la promoción, en comercios adheridos a Transbank S.A del rubro Agencias de Viaje y Líneas Aéreas, según clasificación Transbank, bajo la modalidad compra en cuotas.-
- 8.- Que a fs.119 rola Oficio N°0002779 de fecha 08/02/2017 en el cual el Sr. Juan Carlos Luengo Perez, le informó a este Tribunal que con fecha 10 de diciembre de 2015, el proveedor denunciado señaló que no corresponde la devolución de los

intereses asociados a la compra. Por lo que, en conclusión puede indicar que conforme a la referida respuesta no se efectuó reembolso alguno de los intereses por parte de BCI hacia la consumidora Hernández.-

9.- Que se encuentra acreditado en autos y las partes se encuentran contestes respecto al hecho que la denunciada publicitó en su página web la siguiente promoción: *"Paga de tu próximo viaje en 6 o 12 cuotas sin interés. Válido en agencias de viajes y aerolíneas"*.-

10.- Que en este sentido, la denunciada se encuentra confesa del hecho que cobró intereses a la consumidora Hernández por la compra de pasajes aéreos que ésta realizó con su tarjeta de crédito, por cuanto, alegó que la consumidora pagó a ASTROPAY, que es una empresa que no era agencia de viaje ni línea aérea, por lo que, no se aplicaba la promoción. Sin embargo, señaló en su defensa que con fecha 22/12/2015 devolvió los citados intereses a la consumidora por mera liberalidad, probando dicho hecho con los estados de cuenta acompañados a fs.94 y 78, respectivamente.-

11.- Que no resulta lógico ni comprensible entender el hecho que un Banco devuelva los intereses cobrados a un consumidor por mera liberalidad, pese a que había promocionado en su página web el pago de viajes en 6 o 12 cuotas sin interés con su tarjeta de crédito.-

12.- Que a mayor abundamiento, tampoco resulta lógica la defensa del denunciado en cuanto a que no se le aplicaría la promoción a la consumidora por cuanto ésta habría pagado a una empresa que no era agencia de viaje ni línea aérea; ya que de conformidad al documento que rola a fs.14, la consumidora compró los pasajes aéreos por internet a través de SKY TOURS, y tan sólo el cargo de los mismos los operó la empresa ASTROPAY, por lo que, debe tenerse en consideración el artículo 43 de la Ley N°19.496, el cual señala *El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.*-

13.- Que el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N°19496, establece: *Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.* Que el artículo 12 de la citada Ley consagra:

Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. El artículo 23 inciso primero de la referida Ley, indica: Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Y finalmente el artículo 28 letra d) señala: Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes.-

14.- Que habiendo examinado todos los antecedentes que constan en autos, en conformidad a las reglas de la sana crítica, el sentenciador se ha formado convicción respecto de que **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, representada legalmente por don Eugenio Von Chrismar, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. El Golf N°125, Las Condes, es responsable de haber informado a los consumidores y publicitado que compraran en 6 o 12 cuotas sin interés con su tarjeta de crédito y luego haber cobrado intereses a la consumidora Hernández, los que finalmente le devolvió; infringiendo de este modo lo dispuesto en el artículo 3 letra b) 12, 23 inciso primero, y 28 letra d) de la Ley 19496. Que en este sentenciador tendrá en consideración el hecho que la denunciada le devolvió los intereses a la consumidora, por lo que, rebajará prudencialmente el monto de la multa.-

15.- Que a fs.123 la denunciada observó el informe acompañado por la denunciante.-

16.- Que en relación al considerando anterior, según lo establece el artículo 14 de la Ley 18.287, el Juez de Policía Local falla de acuerdo a las reglas de la sana crítica y, como tal, está facultado para apreciarlas según los criterios lógicos y de experiencia. Por ello, este sentenciador ha valorado en los considerandos anteriores estos documentos sin sujetarse a las normas que establece el Código de Procedimiento Civil para los documentos en juicio, no dando lugar a la objeción planteada.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la Ley N° 18.287 y N°19.496, se resuelve:

A.- Que se acoge la denuncia de fs.30 y se condena a **BANCO DE CREDITO E INVERSIONES**, representada legalmente por don Eugenio Von Chrismar, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. El Golf N°125, Las Condes, a pagar una multa ascendente a la suma de \$400.000 a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en el artículo 3 letra b), 12, 23 inciso primero y 28 letra d) de la Ley N°19496.-

B.- Que se rechaza la observación de documentos de fs.123, por lo expuesto en el último considerando de este fallo.-

NOTIFIQUESE A LAS PARTES PERSONALMENTE O POR CEDULA.-

DECTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.-

