

Temuco, seis de julio de dos mil quince.

VISTOS:

Que, don Rodrigo Fabián Sandoval Silva, abogado Regional y representante judicial del Servicio Nacional del Consumidor, Región de la Araucanía, con domicilio en calle Manuel Bulnes N°52, de esta ciudad, en uso de la atribución del artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia en contra del proveedor "GEJMAN Y CIA LIMITADA", representada por doña María Briones Hormazábal, ambas con domicilio en Manuel Montt N°1019, por infracción al artículo 3° inciso 2 letra b), en relación con lo dispuesto en el artículo 17 letra c) de la ley 19.496 y artículos 4 y 38 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, que funda en que el día 30 de octubre de 2013, a las 16:35 horas, en ejercicio de la facultad establecida en el artículo 59 bis de la Ley 19.496 y actuando como Ministro de Fe, el Director Regional del Servicio denunciante, don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, concurrió a las dependencias de la empresa denunciado, ubicadas en calle Manuel Montt N°1010, de Temuco, y después de realizar una fiscalización in situ, constató que la empresa no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con su deber de información. En efecto, el acta extendida dejó constancia que en las dependencias del proveedor visitado no existe la siguiente información:

- 1) No existe Formato Cuenta Mensual enviado a clientes;
- 2) No existe Formato Hoja Resumen de sus productos".
- 3) No existe Formato de Cotización de sus productos"

Señala que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a las normas antes citadas, por lo que por este acto se denuncian para que se apliquen el máximo de las multas.

Que, el abogado don Jhon Ghisellini Sánchez, en representación de la denunciada, opuso excepción de prescripción, alegando en subsidio que para el caso de que no se acoja la excepción se aplique el mínimo de la multa.

CONSIDERANDO**EN CUANTO A LA EXCEPCION DE PRESCRIPCION**

1°) Que, el Servicio Nacional del Consumidor, Región de la Araucanía, a través de su abogado don Rodrigo Sandoval Silva, denuncia al proveedor "Gejman y Cía Limitada", por cuanto el día 30 de octubre de 2013, actuando el Director Regional del Servicio como Ministro de Fe, fiscalizó a dicho proveedor, en las dependencias de éste, ubicadas en calle Manuel Montt N°100, constatando que : "1) No existe Formato Cuenta Mensual enviado a clientes; 2) No existe Formato Hoja Resumen de sus productos". 3) No existe Formato de Cotización de sus productos" Lo anterior infringiría el artículo 3° inciso 2° letra b) en en relación con lo dispuesto en el artículo 17 letra c) de la ley 19.496 y

artículos 4 y 38 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, por lo que solicita se sancione a dicho proveedor.

2º) Que, a dicha acción la denunciada, a través de su abogado, opone la prescripción de la acción contravencional establecida en el artículo 26 de la ley 19.496, toda vez que la supuesta infracción denunciada habría ocurrido el 30 de octubre de 2013 y la fecha en que tomó efectivo conocimiento la denunciada es el 30 de noviembre de 2014, transcurriendo en exceso el plazo de prescripción. Agrega que la sola presentación de la denuncia no interrumpe la prescripción, ya que la ley 19.496 no contempla precepto legal alguno que así lo determine, debiendo aplicarse las normas generales del artículo 2518 y 2503 del Código Civil, en cuanto señalan que la prescripción se interrumpe por la demanda judicial, notificada válidamente.

3º) Que, evacuando el traslado la parte denunciante solicita el rechazo por cuanto en esta parte debe estarse a lo que dispone el artículo 54 de la ley 15.231, que señala que la prescripción se interrumpe por el hecho de deducirse la demanda, denuncia o querrela ante el Tribunal correspondiente, pero si se paralizare por más de un año, continuará corriendo el plazo respectivo”

4º) Que, dado que la Ley N° 19.496 no contiene pauta alguna que regule la interrupción de la prescripción de la acción contravencional ni de la civil, resulta imperativo recurrir a la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, que, por cierto, se complementa con la normativa de la Ley N° 15.231, sobre organización y atribuciones de dichos tribunales, en particular, en aquellos aspectos que no fueron rectificadas por la Ley N° 18.287 y que tampoco aparecen regulados en este último compendio, como justamente sucede con la interrupción de la prescripción, resultando aplicable en consecuencia el artículo 54 de la ley 15.231 que invoca la denunciante.

5º) Que, los hechos denunciados habrían ocurrido el 30 de octubre de 2013, siendo presentada la denuncia el 5 de marzo de 2014, es decir dentro del plazo de seis meses que señala el artículo 26 de la ley 19.496, acción que tuvo la virtud de interrumpir dicho plazo de prescripción, sin que el proceso haya estado paralizado por más de un año, por lo que en definitiva la acción contravencional no está prescrita.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

6º) Que, el artículo 3º inciso segundo, letra b) establece que son derechos del consumidor financiero “Conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras.”.

A su vez, el artículo 17 letra c) de la Ley 19.496 “Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio de una

01

hoja con un resumen estandarizados de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Los reglamentos que se dicten de conformidad con esta ley deberán establecer el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen deberá contener, los que podrán diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros".

A su vez, el artículo 4, 22, 23 y 37 del Reglamento Tarjetas de Crédito establece:

Artículo 4º.-Información en las Cotizaciones. El Emisor deberá incluir en toda Cotización de Tarjeta de Crédito la siguiente información:

En el encabezado del texto, que tendrá el título "Cotización de Tarjeta de Crédito", se incluirá:

- 1) Nombre del Consumidor o titular a quien se le otorga;
- 2) Fecha de la Cotización y su plazo de vigencia; y
- 3) Sello SERNAC, si el contrato lo tuviere.

Luego, en una primera sección, que tendrá el título "Producto Principal", se incluirá:

- 1) Cupo Total;
- 2) Cupo Total de Avances en Efectivo;
- 3) Cupo Total Internacional o en Moneda Extranjera, si lo hubiere;
- 4) Plazo de Vigencia del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito; y
- 5) Costo Anual de Administración, Operación y/o Mantenimiento de la Tarjeta de Crédito.

Luego, en una segunda sección, que tendrá el título "Otros cargos", se incluirán los cargos que se podrán devengar en conformidad al contrato una vez que esté suscrito.

A continuación, en una tercera sección, que tendrá el título "Tasas y CAE", se incluirá:

- 1) Tasa Mensual vigente a la fecha de la Cotización:
 - a) Crédito Refundido o Rotativo, según sea el caso;
 - b) Compra en Cuotas; y
 - c) Avance en Efectivo.
- 2) Carga Anual Equivalente:
 - a) Crédito Refundido o Rotativo, según sea el caso;
 - b) Compra en Cuotas; y
 - c) Avance en Efectivo.

En una cuarta sección, que tendrá por título "Gastos Adicionales", se incluirán todos los gastos de esta naturaleza, y se indicará la siguiente información:

- 1) Producto o Servicio Específico Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo al Crédito;
- 2) Costo Periódico del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo al Crédito; y
- 3) Cobertura que otorga el Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexo al Crédito.

En una quinta sección, que tendrá el título "Cierre Voluntario", se incluirá la siguiente frase: "El derecho a pagar anticipadamente o prepagar es un derecho irrenunciable, de conformidad al artículo 10 de la Ley N°18.010".

De existir costos, comisiones y cargos que se cobren en forma anticipada o para un periodo posterior al cobro, se dejará constancia de la forma en que se procederá a las eventuales devoluciones en el caso que se ponga término anticipado al contrato.

En una sexta sección, que tendrá el título "Costos por Atrasos", se incluirá:

- 1) Interés Moratorio; y
- 2) Gastos de Cobranza.

Artículo 22: Contenido y presentación de la Información. El Emisor de una Tarjeta de Crédito deberá comunicar al Consumidor mensualmente en el Estado de Cuenta, a través del medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido, la siguiente información:

En el encabezado del texto, que tendrá el título "Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito", se incluirá:

- 1) Nombre del Titular;
- 2) Extracto del Número de la Tarjeta de Crédito; y
- 3) Fecha del Estado de Cuenta.

En una primera sección, que tendrá el título "Información General", se incluirá la Fecha del Estado de Cuenta y una matriz con dos entradas al lado izquierdo que contendrá:

- 1) Cupo Total; y
- 2) Cupo Total de Avance en Efectivo.

Además, tendrá tres entradas en la parte superior:

- 1) Cupo Total;
- 2) Cupo Utilizado; y
- 3) Cupo Disponible.

En el costado superior derecho incluirá la CAEP y debajo de ésta, luego de un espacio del mismo tamaño de la CAEP, se informará si la institución tiene Sello SERNAC.

A continuación, en el costado superior izquierdo de la sección, en una matriz con dos entradas al lado izquierdo y tres en la parte superior, se indicará:

- 1) Tasa Mensual de Crédito Rotativo o Refundido, según sea el caso;
 - a) Crédito Rotativo o Refundido, según sea el caso;
 - b) Compra en Cuotas; y
 - c) Avance en Efectivo.
- 2) Carga Anual Equivalente:
 - a) Crédito Rotativo o Refundido, según sea el caso;
 - b) Compra en Cuotas; y
 - c) Avance en Efectivo.

Al lado derecho de la sección, se indicará:

- 3) Periodo de Facturación.
- 4) Fecha de Pago.

En una segunda sección, que tendrá el título "Detalle", se incluirá:

- 1) Una primera subsección, denominada "Periodo Anterior", que incluirá en columnas separadas:
 - a) Periodo de Facturación Anterior;
 - b) Saldo Adeudado Inicio Periodo Anterior;
 - c) Monto Facturado o a Pagar del Periodo Anterior;
 - d) Monto Pagado Periodo Anterior; y
 - e) Saldo Adeudado Final Periodo Anterior.
- 2) Una segunda subsección, denominada "Periodo Actual", que incluirá en columnas separadas y en una fila por Operación:
 - a) Lugar de la Operación;
 - b) Fecha de la Operación;
 - c) Descripción de la Operación o Cobro;
 - d) Monto de la Operación o Cobro;
 - e) Monto Total a Pagar;
 - f) Número de la Cuota; y
 - g) Valor de la Cuota Mensual.

Esta información se deberá separar en tres subsecciones que contendrán el detalle de las respectivas Operaciones o Cobros. Estas serán:

- a) Total Operaciones;
- b) Productos o Servicios Voluntariamente Contratados; y
- c) Cargos, Comisiones, Impuestos y/o Abonos.

En una tercera sección, que tendrá el título "Información de Pago", se incluirá:

- 1) Monto Total Facturado;
- 2) Monto Mínimo a Pagar;

- 3) Costo Monetario Prepago;
- 4) Los próximos cuatro Vencimientos junto al Vencimiento Actual, como mínimo; y
- 5) Próximo Periodo de Facturación.

Además, se deberá incluir un gráfico que describa la evolución del Monto Total Facturado respecto de los pagos efectuados, en los últimos seis meses.

En una cuarta sección, que tendrá por título "Costos por Atraso", se incluirá:

- 1) Interés Moratorio; y
- 2) Gastos de Cobranza.

Artículo 23.- Formato del Estado de Cuenta. El Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito deberá ajustarse al formato que se indica en este artículo, con el objeto de permitir al Consumidor informarse sobre la ejecución del contrato de apertura de línea de crédito para la utilización de una Tarjeta de Crédito.

Las cuatro secciones señaladas en el artículo anterior deberán enmarcarse para ser claramente diferenciables entre sí, ordenadas en filas, de manera que no existan dos secciones en la misma fila. Todo el contenido de las secciones será del mismo tamaño de letra, la que deberá tener un tamaño mínimo de 9. La única excepción será la CAEP, que será 1.5 veces el tamaño del contenido de las secciones.

Formato del Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito o durante su ejecución.

Artículo 38.- Formato de la Hoja Resumen. Las Cotizaciones y los Contratos de Créditos de Consumo deberán contener una hoja inicial que les anteceda, en que se contenga un resumen estandarizado de sus principales cláusulas, para facilitar su comparación por los Consumidores.

La Hoja Resumen tendrá cuatro secciones enmarcadas para ser claramente diferenciables entre sí, ordenadas en filas, de manera que no existan dos secciones en la misma fila. La primera sección, llamada "Producto Principal" tendrá letra mínima tamaño 14. Las restantes, tendrán letra mínima tamaño 9. La Carga Anual Equivalente incluida en la primera sección "Cotización de Crédito de Consumo" irá en la esquina superior derecha en una letra cuyo tamaño sea el mayor entre 24 o el doble del tamaño utilizado en la primera sección "Producto Principal"

7º) Que, las normas antes señaladas tienen por objeto otorgar al consumidor la información que le permita mejores decisiones de consumo, estableciéndose nuevas normas para fortalecer el ejercicio efectivo de los consumidores financieros, dotando al Sernac para requerir información eficaz para esas decisiones de consumo. En ese contexto, el Director Regional del Servicio, en la Región de la Araucanía, ha requerido del proveedor denunciado la existencia

de esa información que permita una decisión de consumo acorde con ese objetivo, constatando que no contaba con : "1) No existe Formato Cuenta Mensual enviado a clientes; 2) No existe Formato Hoja Resumen de sus productos". 3) No existe Formato de Cotización de sus productos" .

8º) Que, la denunciada en ningún momento ni en ninguna parte de su defensa se ha defendido de los hechos denunciados, limitándose a alegar la prescripción y solicitar que e aplique la multa en su mínimo, por lo que la denuncia no ha logrado ser desvirtuada, sino que más bien reconocida tácitamente por la denunciada, sin perjuicio del mérito probatorio que tiene en si misma la denuncia hecha por quien la ley le otorga el carácter de ministro de fe.

9º) Que, en consecuencia conforme a lo que se ha venido razonando, la denunciada ha infringido las normas invocadas por el Servicio denunciante, esto es el artículo 3º inciso 2º letra b) en relación con lo dispuesto en el artículo 17 letra c) de la ley 19.496 todo lo cual lleva a acoger la denuncia interpuesta, aplicando la sanción atendida las circunstancias del caso, la profesionalidad de la denunciada y su grado de negligencia, y la situación económica del infractor

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º letra 3º inciso segundo letras b) 24, 50 y siguientes y 58 inciso final de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA:** 1º) Que, se rechaza la excepción de prescripción alegada por la denunciada; 2º) Que, se hace lugar a la denuncia infraccional deducida por don **RODRIGO FABIAN SANDOVAL SILVA** en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra del proveedor **"GEJMAN Y CIA LIMITADA"**, representada por doña María Briones Hormazabal a quien se le condena como autor de infracción al artículo 3º inciso segundo, letras b) de la ley 19.496 al pago de una multa ascendente a tres unidades tributarias mensuales, y al pago de las costas de la causa.

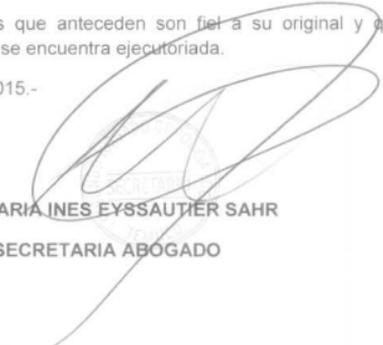
Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol N°38.644-K.. Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.

CERTIFICO: que las copias que anteceden son fieles a su original y que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

Temuco, 26 de Agosto del 2015.-



MARIA INES EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO

