

Temuco, dieciséis de marzo 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 "EMILIANO TELECHEA Y CIA LIMITADA", representada por doña Roxana Andrea Pérez Sánchez, ambas con domicilio en Manuel Montt N°780, 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 16:40 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°780, 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 de Hoja Resumen de sus productos;
- 2) 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 denuncia para que se apliquen el máximo de las multas

Que, a fojas 38 el abogado David Molina Inostroza, en representación de la denunciada, contesta alegando en primer término la ausencia de legitimidad pasiva por parte de su representada, ya que la denunciada es "Emiliano Telechea y Cía Ltda", ubicada en calle Manuel Montt 780 de Temuco, la que explota el giro de zapatería, ofreciendo a sus clientes la posibilidad de que sus productos sean adquiridos mediante un sistema de crédito que es otorgado por PROMOTORA CLUB CRF LTDA, ente proveedor responsable del otorgamiento y administración de tarjetas de créditos y por ende obligado bajo los términos que impone el párrafo 3 artículos 38 y siguientes de la ley 19.496.

Como defensa de fondo señala que, según la denuncia, en la oportunidad de la fiscalización se habrían entrevistado con doña Roxana Andrea Pérez Sánchez, a quien le habrían requerido la información, quien es funcionaria de la tienda Telechea y Cía Limitada y no de Promotora Club CRF

Ltda, razón por la cual, malamente podía entregar la información requerida por el funcionario.

Indica que, no obstante ello, la documentación relacionada con las operaciones de crédito que se manejan, llámese copia de los contratos, pagarés y también hoja de resumen y contrato o cotización de crédito de la Promotora Club CRF Ltda, además de las nóminas con la tasa de interés, se encuentran en un lugar visible al lado de la Caja.

Expresa que, lo que ocurrió es que el documento que el funcionario requería por separado, consta en un solo ejemplar que contiene toda la información que la ley requiere, lo que a juicio de éste, no cumplía con la normativa, razón por la cual procedió a cursar la infracción, no obstante que fue invitado para que se acercara al mesón de la promotora para que viera con más detención la situación.

Señala que su representada no ha cometido ninguna infracción a la ley 19.496. En efecto, el artículo 17 C de la ley exige que los contratos de adhesión deben contener al inicio de una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y se debe incluir en esta hoja las cotizaciones para facilitar la comparación por los consumidores, exigencia que los documentos con que opera la promotora de crédito, cumplen a cabalidad, de acuerdo con la interpretación que de la norma se hace, la que es -obviamente- diferente de la que sostiene el funcionario.

Indica que lo que origina la denuncia es una apreciación e interpretación distinta por parte de los actores, pero lo cierto es que, en ningún caso existe un ánimo de burlar la norma legal, hecho que queda de manifiesto con los documentos que se acompañan en un otrosí, de manera que su representada puede ser beneficiaria de la facultad del artículo 20 de la Ley 18.287, para que en la eventualidad de ser condenado, la pena sea suspendida por el plazo de un año, por cuanto existen antecedentes y mérito suficiente para ello.

CONSIDERANDO

1º) Que, el Servicio Nacional del Consumidor, Región de la Araucanía, a través de su abogado don Rodrigo Sandoval Silva, denuncia al proveedor "Emiliano Telechea 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°780, constatando que :1) "1) No existe Formato de Hoja Resumen de sus productos; 2) No existe Formato de Cotización de sus productos". Lo anterior infringiría el artículo 3º inciso 2º 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, contestando la denuncia, se ha alegado la falta de legitimación pasiva del denunciado, pues su giro es el de zapatería, que da la posibilidad de que sus productos sean adquiridos mediante un sistema de crédito otorgado por un proveedor diferente, responsable del otorgamiento y administración de tarjetas de créditos y, por ende, responsable de las infracciones denunciadas. En subsidio alega que el requerimiento no se le hizo a una persona dependiente de la administradora de la tarjeta, sino a una empleada de la denunciada, por lo que no podía entregar tal antecedente. Por otra parte, señala, que los documentos si estaban en un lugar visible y que el problema se origina en la distinta interpretación que el funcionario y su parte dan a los documentos que existían al momento de la fiscalización, cuyas copias acompaña, en cuanto al cumplimiento o no de la normativa.

3º) Que, en cuanto a la falta de legitimación pasiva, de los propios antecedentes acompañados por la denunciada, consta que ésta cuenta con un sistema de crédito, otorgado a través de Promotora Club CRF Ltda, cuyo domicilio es Manuel Montt 780, de Temuco, es decir el mismo de la denunciada, sin que se haya acreditado en el proceso que la denunciada no tenga ninguna vinculación con dicha entidad otorgante del crédito, por lo que no es posible concluir que se trate de un proveedor distinto o que no esté relacionado, apareciendo de los antecedentes que el crédito se otorga por una entidad vinculada al proveedor denunciado, de modo tal que es el mismo proveedor el que otorga el crédito, lo que aparece reconociendo tácitamente cuando señala que cuenta con los antecedentes que el Servicio denunciante solicitó y que se encontraban en la Caja. Distinto es el caso en que se compre mediante una tarjeta de crédito emitida por una entidad absolutamente desvinculada al proveedor, como es el caso de las tarjetas del sistema Bancard o de las grandes tiendas. En consecuencia, no es posible acceder a la excepción de falta de legitimación pasiva.

4º) 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 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 y 37 del Reglamento Tarjetas de Crédito establece:

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

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

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

A continuación, en una primera sección, que tendrá por título "**Producto Principal**", se incluirá:

- 1) Monto Líquido del Crédito;
- 2) Plazo del Crédito;
- 3) Valor de la Cuota;
- 4) Costo Total del Crédito; y
- 5) Carga Anual Equivalente.

En una segunda sección, que tendrá por título "**Gastos o Cargos Propios del Crédito**", se incluirá:

Una primera **subsección, llamada Gastos o Cargos**, que incluirá:

- 1) Impuestos, si los hubiere;
- 2) Gastos Notariales, si los hubiere;
- 3) Monto Bruto del Crédito; y
- 4) Garantías asociadas, si las hubiere.

Una segunda **subsección, que tendrá por título "Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados"**, se incluirá:

- 1) Valor de la Cuota de Referencia;
- 2) Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexos;
- 3) Características Esenciales del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexos;
- 4) Costo Periódico del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexos;
- 5) Costo de la Prima Total del Producto o Servicio Asociado, Simultáneo, Adicional, Especial o Conexos, si lo hubiere; y
- 6) Identidad de la compañía de seguros que ofrece la cobertura y del intermediario, si lo hubiere.

En una tercera sección, que tendrá por título "Condiciones de Prepago", se incluirá:

- 1) Cargo por Pago Anticipado o Prepago; y
- 2) Plazo de aviso para pago anticipado o prepago.

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

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

Artículo 37.- 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".

5°) 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 Formato de Hoja Resumen de sus productos, ni con Formato de Cotización de productos.

6°) Que, la alegación del proveedor denunciado es que la solicitud de información no fue requerida a la persona adecuada, pues la dependiente no era empleada de la emisora de la tarjeta, por lo que no podía entregar la información solicitada por el funcionario. Alega que, en todo caso, la documentación relacionada con las operaciones de crédito que ellas manejan, como copia de contratos, pagarés y también hoja de resumen y contrato o cotización de crédito de la promotora, además de la nómina con la tasa de interés, se encuentra en un lugar visible al lado de la caja; sin embargo, la prueba rendida en el proceso no es suficiente para restar mérito a la denuncia, puesto que no se ha acreditado que contaba o exhibió, a la fecha de la

denuncia, los documentos que se le solicitaron. En efecto, el acompañamiento de ellos en forma posterior, no sirven para desvirtuar lo consignado por el Ministro de Fe en relación al día de la fiscalización, máxime que en ella sí se consignó el cumplimiento de otras obligaciones, como el estado de cuenta mensual a los clientes y el formato de contrato de adhesión de tarjeta de crédito no bancaria.

7º) 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:** Que, se hace lugar a la denuncia infraccional deducida por don **EDGARDO LOVERA RIQUELME**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Región de la Araucanía**, en contra del proveedor **"EMILIANO TELECHEA Y CIA LIMITADA"**, representada por doña Roxana Andrea Pérez Sánchez, 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.

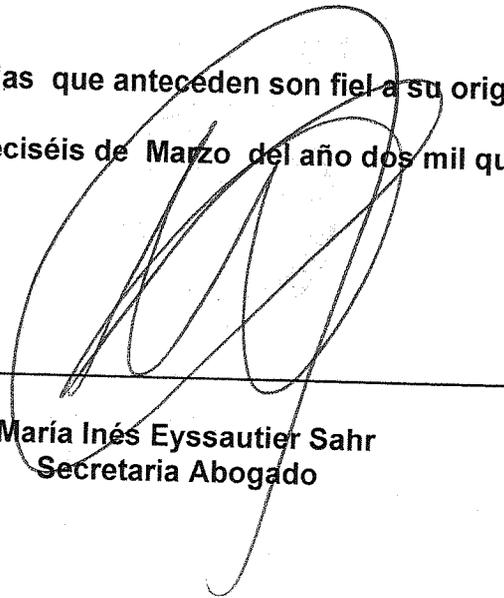
Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el Rol N°38.643-V. 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.

Temuco, dieciséis de Marzo del año dos mil quince.



María Inés Eyssautier Sahr
Secretaria Abogado

Clavio
del caso *EP*
25 MAR. 2015

Servicio Nacional del Consumidor	
Región de la Araucanía	
TEMUCO	
Recibido el	24 MAR. 2015
Ingresado Bajo Nº	320
Trámite	
<i>197</i>	