

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE PROVIDENCIA

Providencia, a siete de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de lo principal de la presentación de fojas 31 y siguientes formulada el 4 de febrero de 2015 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por María Gabriela Millaquén Uribe, abogada, domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A., nombre de fantasía ABCDIN, representada por Francisco Samaniego Sangroniz, en la que señala que ejerciendo las facultades previstas por los artículos 58 y 59 bis de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, se designó a un Ministro de Fe y se le solicitó accediera a la página web de la denunciada, los días 17 y 18 de noviembre de 2014, con el objetivo de inspeccionar la promoción de ofertas en el evento conocido como "Cybermonday 2014", detectándose que ABCDIN incurrió en la falta de información crediticia, puesto que se observó que en la promoción de los productos aparece su valor total, sin indicarse el monto de la cuota ni la tasa de interés aplicable, hasta que el consumidor ya inicia el proceso de compra, induciéndolo a error, por cuanto éste compraría teniendo presente un precio, que sería modificado si compra con modalidad de cuotas. Agrega, que sí se comunica la Carga Anual Equivalente (CAE), sin embargo el valor de la cuota sólo se visualiza al procesar la simulación de compra; que para concretar la compra efectiva se exige entregar los datos de la tarjeta de crédito o débito correspondiente. Concluye, solicitando se sancione a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la ley, con costas, por infringir lo dispuesto por los artículos 3 inciso 2º letra a), 17 letra G y 37 letras b), d) y e).

La tacha formulada a fojas 92 contra el testigo que depuso por la denunciada, Fernando Fumagalli, fundada en la causal contemplada en el artículo



358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, al ser trabajador dependiente de la parte que lo presenta.

La objeción planteada en lo principal del escrito de fojas 96 por el Servicio Nacional del Consumidor, contra los documentos acompañados por la denunciada que rolan de fojas 61 a 63, singularizados como "página web extraída del diario La Tercera" y "Procedimiento Cybermonday 2014", por no constar su integridad ni autenticidad, no tener fecha cierta ni contar con algún tipo de certificación o credibilidad.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA TACHA:

1.- Que el testigo Fumagalli expuso a fojas 92 ser el gerente de "comercio electrónico y nuevos canales" de la empresa ABCDIN desde mayo de 2014, aproximadamente.

2.- Que al evacuar el traslado conferido ante la tacha planteada, la denunciada señaló que la apreciación de la declaración del testigo debe hacerse de acuerdo a las normas de la sana crítica, no teniendo fundamento, a su juicio, lo establecido como inhabilidad para declarar; que además, la versión del testigo sería necesaria para aclarar o explicar los hechos reclamados y de suma relevancia para desvirtuar lo sostenido por Sernac; que por último, conforme a la legislación vigente, los trabajadores y dependientes de las empresas contarían con la plena protección laboral a objeto de declarar con imparcialidad e independencia en un juicio.

3.- Que no obstante lo señalado por ABCDIN al evacuar el traslado, a juicio del sentenciador, de la respuesta dada por el testigo se puede concluir que éste carece de la imparcialidad necesaria para deponer en juicio, al ser trabajador dependiente de la parte que exige su testimonio, por lo que se deberá acoger la tacha formulada en su contra.



SOBRE LA OBJECCIÓN:

4.- Que revisados los documentos al tenor de las causales invocadas, a juicio del sentenciador no corresponde acoger las objeciones planteadas, pudiendo apreciarse su valor probatorio de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en su oportunidad.

EN LO INFRACCIONAL:

5.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 87 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor ratificó la acción entablada solicitando fuere acogida con costas y la Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. (ABCDIN) la contestó mediante escrito agregado a fojas 52, solicitando su rechazo, con costas, manifestando respecto a la supuesta falta de información crediticia que se le imputa, que ABCDIN jamás ofreció ni comunicó cuotas sugeridas para ninguna de las ofertas comerciales publicitadas; que todas las ofertas publicitadas por ABCDIN en la campaña cybermonday indicaban un valor o monto fijo determinado para su adquisición; que debido a ello, al no promocionar tales ofertas crediticias en cuotas, la ley no exige informar el CAE, ni el monto total del crédito, sino que tal información se proporciona siempre en la etapa de pago y bajo la elección del cliente, como en toda transacción comercial a nivel mundial; que el artículo 17 letra G invocado por el Sernac no sería aplicable al caso de autos, puesto que éste se refiere a la obligación de informar la carga anual equivalente en las operaciones de crédito en que se informe cuota o tasa de interés de referencia, lo que no habría ocurrido en la especie, ya que en las ofertas del cybermonday, ellos no comunicaron cuotas sugeridas ni publicitaron como oferta la modalidad de pago en cuotas o tarjeta de crédito; que por esa misma razón, tampoco se configuraría la infracción al artículo 37 letras b), d) y e) atribuida por el Sernac; que en definitiva, no se habría infringido ninguna norma legal, contractual o reglamentaria que hiciera aplicable la ley 19.496. En subsidio y para



el evento de estimarse que se ha incurrido en infracción, solicitaron se les aplicara la sanción mínima y que no se les condenara en costas.

6.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en parte de prueba los documentos que rolan de fojas 6 a 30 y de fojas 56 a 60, los que no fueron objetados.

7.- Que la denunciada acompañó los documentos que rolan de fojas 61 a 83, los que fueron objetados, como se analizó precedentemente.

8.- Que en el otrosí del escrito de fojas 93, el Servicio Nacional del Consumidor, observó el documento denominado "Procedimiento Cybermonday 2014" agregado a fojas 63 y siguientes, argumentando que éste bastaría para dar por configurada la infracción denunciada, ya que no contendría la información relativa a la tasa de interés de referencia.

9.- Que por la parte de Sernac depuso el testigo Miguel Arturo Valenzuela Bustos, quien expuso a fojas 89 y siguientes declarar sobre la revisión de publicidad que efectuó con motivo del cybermonday a la empresa ABCDIN, en su calidad de ministro de fe del Sernac, conforme a lo establecido en el artículo 59 bis de la ley 19.496; que el evento se realizó el 17 de octubre de 2014 y a él se le instruyó revisar la publicidad comercial en particular de esa empresa, para verificar el cumplimiento de las normas sobre la materia establecidas en la Ley del Consumidor; que para tales efectos, debieron llenar una ficha de observación del cybermonday en tres instancias; que la primera se efectuó el 17 de octubre entre las 12:03 y 12:10 horas no habiendo sido posible acceder a la página, porque no se abrió; que la segunda revisión se efectuó entre las 14:20 a 15:06 horas, en la cual sí se pudo acceder a la página y chequear los antecedentes requeridos; que los items "identificación proveedor", "descripción de la página web" y la "descripción de los productos y servicios" cumplían con los requisitos; que el cuarto item "operación crediticia y simulación de compra", al intentar adquirir una



lavadora Samsung, se pudo detectar que faltaba la tasa de interés de referencia; que el tercer intento de observación de la página se efectuó el 18 de octubre entre las 12:10 y 12:50 horas, se volvió a revisar la página en los cuatro ítems mencionados, detectando en el ítem cuarto, la misma omisión de la tasa de interés referencial, al intentar adquirir un coche para guagua marca Bebesit. Repreguntado, reconoció de los documentos agregados de fojas 6 a 30 que le fueron exhibidos, el acta de ministro de fe y el anexo fotográfico de las observaciones efectuadas en el cybermonday, además de reconocer como suya la firma en ellos estampada; a continuación rectificó la fecha del chequeo precisando que fue el 17 y 18 de noviembre de 2014. Contrainterrogado acerca de si la publicidad ofertada por ABCDIN con ocasión de la campaña cybermonday con relación a los productos exhibidos, sugerían el pago en cuotas, el testigo respondió "sólo se podía acceder al pago de cuotas al momento de simular la compra del producto, oportunidad en la cual se desplegaba el número de cuotas, el valor CAE, el costo total del crédito, pero sin hacer referencia a la tasa de interés referencial"; que para completar la compra se exigía los antecedentes de la tarjeta de crédito personal y además se dejaba constancia que se podía adquirir con tarjeta de crédito ABCDIN, tarjeta ABC, tarjeta de crédito DIN y tarjetas de crédito de instituciones bancarias chilenas aceptadas por el sistema web pay.

10.- Que a fojas 99 rola el acta de la audiencia de percepción documental, en la que luego de revisar el CD acompañado por la denunciada a fojas 84, se consigna que en las tres primeras páginas del archivo figuran ofertas de diferentes productos; que desde la sexta a octava página, se observa el valor y la simulación de cuotas, indicando la posibilidad de pagar al día, 30 y 60 y el número de cuotas respectiva; que a partir de la página 13, figura el carro de compras; que en la página 17, se especifica las formas de despacho, en la página 18, se permite la



selección del medio de pago y en la 20 y 21, se refiere al pago con tarjeta ABCDIN.

11.- Que de la revisión del CD se observa y coteja que su contenido fue reproducido íntegramente en el documento agregado de fojas 63 a 83.

12.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

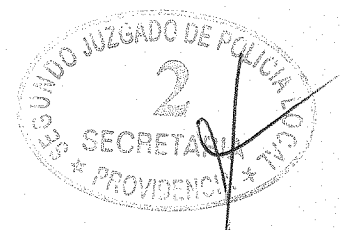
a.- Que la infracción denunciada y respecto de la cual existe controversia dice relación con la falta de información crediticia en que habría incurrido ABCDIN al aparecer en la promoción de los productos en el evento cybermonday, su valor total, sin indicar el monto de la cuota ni la tasa de interés referencial.

b.- Que la denunciada a fojas 52 rechazó las imputaciones realizadas, precisando que se publicó un valor o monto fijo como precio de los productos, debido a que jamás se ofreció ni comunicaron cuotas sugeridas para ninguna de las ofertas comerciales publicitadas; que de acuerdo a la ley, en caso de no promocionarse un pago en cuotas o con tarjeta de crédito, el proveedor no se encuentra obligado a informar la cuota o tasa de interés de referencia.

c.- Que del examen del documento "acta ministro de fe" agregado a fojas 6 y siguientes, se desprende que tanto en la revisión de la página web del día 17 como 18 de noviembre, se realizó la misma observación: "no se visualiza el valor de la cuota, sino hasta procesar la simulación de la compra".

d.- Que dicha observación fue formulada en el punto IV del informe, relativo a "operación de crédito y simulación de compra", donde se especifica que se refiere a los casos en que el proveedor "publicita la posibilidad de una operación de crédito donde informa cuota o tasa de interés de referencia".

e.- Que sin embargo, del análisis de los documentos y CD que obran en autos, en especial, del anexo fotográfico adjunto a la inspección realizada por el ministro de fe, no se observa ninguna publicidad de operación de crédito, sino sólo



se informa el precio único de diferentes productos, con el descuento correspondiente al evento cybermonday.

f.- Que en ninguna de las publicidades examinadas se promociona la venta de un producto en cuotas o con algún crédito directo.

g.- Que en consecuencia, a juicio del sentenciador, no corresponde aplicar en la especie las normas previstas en el artículo 3 inciso segundo de la Ley 19.496, puesto que se refieren a derechos del consumidor “de productos o servicios financieros”; que tampoco son aplicables al caso de autos, las exigencias contempladas en la letra G del artículo 17 del mismo cuerpo legal, toda vez que esta disposición regula la “publicidad de operaciones de crédito”; asimismo, no rige para la publicidad observada en autos, lo establecido en el artículo 37 de la ley en comento, ya que dicha norma reglamenta las operaciones de consumo “en que se conceda crédito directo al consumidor”.

h.- Que en efecto, ninguna de las normas antes mencionadas regulan la situación observada por el ministro de fe, puesto que del mismo informe se desprende que la referida exigencia de indicar previamente el valor de la cuota se aplica únicamente “cuando se publicita la posibilidad de una operación de crédito donde se informa cuota o tasa de interés de referencia”, lo que no ha ocurrido en la especie.

i.- Que a mayor abundamiento, del propio informe de ministro de fe, de lo expuesto por éste como testigo y de los demás documentos del proceso, se desprende que en la etapa de simulación de compra, en caso de optar por adquirir un producto a crédito, sí se informa el CAE, el valor de la cuota y el costo total del crédito.

13.- Que por las consideraciones anteriores, se deberá rechazar la denuncia de autos, en la parte declarativa de esta sentencia.



Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se acoge la tacha planteada a fojas 92 contra el testigo Fernando Fumagalli que depuso por la denunciada.

B.- Que se rechaza la objeción planteada en lo principal del escrito de fojas 96 por el Servicio Nacional del Consumidor, contra los documentos acompañados por la denunciada.

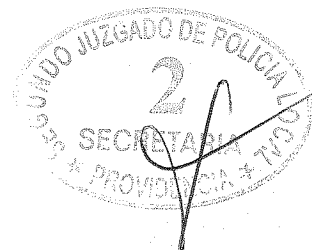
C.- Que se rechaza la denuncia infraccional formulada en lo principal del escrito de fojas 31, por el Servicio Nacional del Consumidor contra Distribuidora de Industrias Nacionales S.A., sin costas, por estimarse que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y notifíquese.

Rol 5380-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



C.A. de Santiago

Santiago, veinticinco de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

Que las argumentaciones contenidas en el escrito de apelación de fojas 120 y de la adhesión de fojas 137, no logran convencer a esta Corte como para alterar lo que viene decidido, **se confirma** la sentencia apelada de siete de agosto de dos mil quince, escrita a fs. 100 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1171-2015.

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por el Ministro (S) señor Pedro Advis Moncada.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veinticinco de noviembre de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



PROVIDENCIA, a cinco de enero de dos mil dieciséis.

Cumplase.

ROL N° 5.380-F

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

cc Millizgen
Mendez

- 6 ENE 2016

