Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

Causa Rol Nº 6.201-3-2015

Las Condes, doce de Agosto de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 8 y siguientes **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ,** abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.,** sociedad representada por **RICARDO ALONSO GONZALEZ NOVOA,** domiciliados en Avda. Presidente Kennedy N° 9001, Piso 4°, Las Condes, infringiendo los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 N° 3, incisos 1° y 3°, 32, 28 letra c), 35, 17 G de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en corelación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjeta de Crédito Bancarias y No Bancarias, 3 inciso 2 letra a), 17 A, ambos en concordancia con los artículos 32 del reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjeta de Crédito Bancarias y No Bancarias, atendido a que en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", este Servicio Nacional, con el objeto de verificar el cumplimiento a las normas sobre información y publicidad que establece la ley en comento, realiza diariamente un monitoreo de la publicidad difundida a través de los medios de prensa como a través de la televisión, detectando que la denunciada lanzó al mercado una campaña publicitaria denominada: **"ALIVIAMOS TU PATENTE. PAGA TU PERMISO DE CIRCULACION CON TU TARJETA CENCOSUD. 6 ó 12 CUOTAS SIN INTERES. TE QUIERO VER RELAJADO. TE QUIERO VER FELIZ",** difundida en el diario Las Ultimas Noticias de

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA

fecha 08 de Marzo de 2015 y por Radio Cooperativa con fecha 05 de Marzo de 2015, infringiendo la Ley N° 19.496 al no informar la carga anual equivalente, el costo total del crédito, incurrir en publicidad engañosa, carecer de autosuficiencia, falta de información veraz y oportuna y en el caso de la publicidad radial no informar la vigencia de la promoción. Por último añade que el mensaje principal publicitado se contradice con la información entregada en la letra chica que limita la promoción a determinados municipios, sin informar a cuales se refiere, como tampoco respecto de la carga anual equivalente (CAE), ni del costo total del crédito (CTC), ni de la vigencia de la promoción en el soporte radial, incurriendo en publicidad engañosa, no veraz y oportuna, infringiendo el principio de autosuficiencia del soporte publicitario.

A fojas 37 **JUAN ESTEBAN RIVAS DIBAN,** abogado, en representación de **CENCOSUD RETAIL S.A.** presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo que su representada ha dado estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que regulan el desarrollo de su giro, respetando íntegramente las contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Hace presente que en orden a la campaña publicitaria cuestionada, no han existido denuncias de los consumidores, sus condiciones han sido respetadas y también entendidas sin inconveniente por éstos.

Con fecha 9 de Junio de 2015, a fojas 55 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** ratifica la denuncia de fojas 8 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

La parte de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.,** contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 41 y siguientes, solicitando el rechazo de la acción deducida, con costas, por cuanto las conductas invocadas por la denunciante no son constitutivas de infracción, debido a que la entrega de información respecto de la carga anual equivalente y el costo total del crédito no son procedentes en este caso en razón de que la promoción no tiene interés alguno asociado a la transacción y solamente la referida publicidad tiene por objeto dar a conocer al público

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL - LAS CONDES - SECRETARIA

consumidor una mejor condición en el pago de un producto determinado, siendo la información completa, clara, legible y fácilmente comprensible, reiterando la inexistencia de reclamos. En cuanto, a la posibilidad de que el producto se adquiera en 6 o 12 cuotas, al ofrecerse dicha opción sin interés, resulta obvio que el precio final de cada cuota no tiene ningún valor adicional. Agrega que además la publicidad cuestionada cumple, aún cuando no le es exigible, con todos y cada uno de los parámetros exigidos por el artículo 34 del reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias ya que las letras tienen el mismo grosor e interlineado, ambas informaciones están destacadas a la vista en condiciones de similitud, son legibles, atrayentes sin inconvenientes y armónicas. En lo que dice relación con el artículo 32 del reglamento sobre sello SERNAC, dicha disposición sólo se aplica a la publicidad de productos o servicios financieros que se comercialicen mediante contratos de adhesión que cuenten con Sello Sernac, lo que no es del caso. Señala que SERNAC en sus argumentos genera confusión al asumir que la circunstancia que en una publicidad se mencione un elemento que podría tener un componente o aspecto financiero, como lo son los medios de pago o el hecho de incorporar la carga anual equivalente estaríamos en presencia de publicidad, promoción u oferta de un producto o servicio financiero.

Por último, agrega que el objeto de la publicidad cuestionada, que el proveedor anuncia e incentiva a adquirir son **permisos de** circulación y **no el medio de pago (tarjeta Cencosud), ni la forma de pago.**

En cuanto a las pruebas presentadas, la denunciante **SERNAC** acompañó con citación los documentos rolantes de fojas 1 a 7 y la denunciada **CENCOSUD,** la personería que consta a fojas 31 y copia de una sentencia, la que se agrega a fojas 50 y siguientes, documentos que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

A fojas 57 la parte de **SERNAC** observa la copia de sentencia agregada a fojas 50, haciendo presente que dicho fallo no se encuentra ejecutoriado, encontrándose pendiente su vista en la Corte de Apelaciones de Santiago.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL - DE LAS CONDES - LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, en estos autos, la denuncia se fundamenta en una supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 N° 3 incisos 1 y 3, 28 letra c), 35, 17 G de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, artículo 3 inciso 2 letra a) y 17 A de la citada Ley, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, por parte de la sociedad **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.,** en los hechos que se investigan, al no informar respecto de la Carga Anual Equivalente y el Costo Total del Crédito.

2°. Que, como fluye de los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 35 del cuerpo legal citado, el consumidor tiene 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, en este caso, las características relevantes del crédito, como también el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta y las bases de la misma, cometiendo infracción a las disposiciones de la citada Ley, el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño.

3°. Que, al respecto el artículo 17 G establece que los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual, debiendo otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar al de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repetición y nivel de audición.

A su vez el artículo 34 del Reglamento de Información a los Consumidores de Tarjetas Bancarias y no Bancarias, en su inciso final establece que en toda publicidad

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL - LAS CONDES - SECRETARIA

que se incluya la Carga Anual Equivalente, el emisor **deberá** informar el costo total de la tarjeta de crédito, compra en cuotas o avance en efectivo, según corresponda y el artículo 32 del Reglamento Sello Sernac, que en estos casos se debe informar a los consumidores en términos simples **el costo** total del respectivo producto o servicio, condiciones, precios, cargos, costos, tarifas y comisiones.

4°. Que, para una mayor comprensión del tema, el Decreto 43 del año 2012 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en su artículo 3 N° 13 define que se entiende por Costo Total del Crédito (CTC) y en el N° 23 por Costo Anual Equivalente (CAE). En el caso del CTC corresponde al monto total que debe asumir el consumidor, y que corresponde a toda la suma de todos los pagos periódicos definidos como valor de la cuota en función del plazo acordado y el CAE revela el costo de un crédito en un período anual cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación.

5°. Que, tanto en la pieza publicitaria agregada a fojas 7, como en el mensaje radial cuyo texto se indica a fojas 10, se aprecia que el producto que promociona la denunciada es el uso de la **tarjeta CENCOSUD,** como un medio de pago, financiando el permiso de circulación, indicando que el pago puede ser en 6 o 12 cuotas sin interés, lo que obviamente implica que el precio que se pague no conlleva ningún costo asociado, por lo que no nos encontraríamos en presencia de aquellas operaciones crediticias contempladas en las normas citadas y, por ende al proveedor no le asistía la obligación de indicar en la publicidad cuestionada, el Costo total del Crédito y la Carga Anual Equivalente, no siendo en este aspecto acreedor de una sanción.

6°. Que, sin perjuicio de lo considerado precedentemente, se advierte que la denunciada **CENCOSUD,** en el mensaje publicitario agregado a fojas 7, como en el radial, aún cuando pone a disposición de los consumidores un sitio web para informarse, es dable advertir que no todos los consumidores necesariamente tienen acceso a éste y por lo tanto no se puso en conocimiento de los eventuales clientes todas las bases de la promoción u oferta, en efecto en el publicitado en el diario Las

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL - DE LAS CONDES - LAS CONDES COMUNA CIUDAD SECRETARIA

Ultimas Noticias, con fecha 8 de Marzo de 2015, limita el pago del permiso de circulación mediante la tarjeta Cencosud, solo en los Municipios adheridos, sin indicar cuáles son éstos, restando certeza al ofrecimiento efectuado, omitiendo en la publicidad radial dicha limitación y además sin indicar el plazo de vigencia de la promoción.

7°. Que, es un derecho del consumidor el ser informado veraz y oportunamente sobre las promociones ofrecidas, las condiciones de las mismas y cualquier otra característica, derecho que es irrenunciable, y apreciada la controversia de autos a la luz de este derecho básico del consumidor, se desprende que en la especie, no se dio cumplimiento a una información oportuna, clara y completa, advirtiéndose una imprecisión de la oferta al no singularizar a los Municipios adheridos en ambos mensajes, advirtiéndose además en la publicidad radial que en ésta no se anunció el plazo de duración de lo ofertado, lo que permite tener por configuradas las infracciones a los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 35 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

8°. Que, en mérito de lo razonado, los avisos publicitarios cuestionados, deberían bastarse por sí mismos, debiendo ser suficientes en cuanto a su contenido a fin de proporcionar al consumidor la debida información, logrando una total trasparencia, equilibrio y seguridad en las relaciones de consumo ya que con estas medidas el consumidor tiene la seguridad de que dispone de toda la información necesaria para acceder a las citadas promociones u ofertas.

9°. Que el artículo 24 de la Ley N° 19.496 establece para estos casos, en su inciso 1° una sanción con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

10°. Que además el Tribunal, de acuerdo a las facultades que le otorga el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, analiza los antecedentes que obran en autos, de acuerdo a las normas de la sana crítica.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE además lo prevenido en los artículos 1, 12, 23,

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES
COMUNA CIUDAD
SECRETARIA
DE LAS CONDES

24, 50 y siguientes y 61 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 13 y 14 de la Ley Nº 15.231; 9, 14 y 17 de la Ley Nº 18.287, **se declara:**

- Que, se condena a la sociedad **CENCOSUD RETAIL S.A.,** representada por **RICARDO ALONSO GONZALEZ NOVOA,** individualizados en autos, a pagar una multa de **Quince (15) Unidades Tributarias Mensuales,** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 35 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión,** que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.
- Que cada parte pagará sus costas.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley Nº 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 6.201-3-2015

PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autoriza don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE LAS CONDES
LAS CONDES COMUNA CIUDAD
SECRETARIA

PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1

Las Condes, dieciséis de septiembre de dos mil quince.

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 83 Y SIGUIENTES SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

CAUSA ROL: 6.201-3-2015

Conforme,

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES
COMUNA CIUDAD
SECRETARIA
DE LAS CONDES