



HUECHURABA, siete de junio de dos mil diecisiete.

Cúmplase.

Notifíquese.

ROL 106.147-2016-8

HUECHURABA, 07.06.2017.

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la sentencia que precede a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ – MARIA FERNANDA BRAHM MORALES.

CAUSA ROL N° 106.147-2016/8

JUAN CARLOS LUENGO PEREZ
TEATINOS 333, PISO 2
SANTIAGO.



002532



NOTA: Conforme a la ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier persona adulta de este domicilio

608075

C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de mayo de dos mil diecisiete.

Al folio 189581: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de siete de octubre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 118 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-121-2017.

ALFREDO OSCAR PFEIFFER
RICHTER
Ministro
Fecha: 17/05/2017 13:00:55

MIREYA EUGENIA LOPEZ MIRANDA
Ministro
Fecha: 17/05/2017 13:00:55

VIVIANA CECILIA TORO OJEDA
Ministro
Fecha: 17/05/2017 13:00:56

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 17/05/2017 13:51:41



FQEHBDFLK

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Alfredo Pfeiffer R., Mireya Eugenia Lopez M., Viviana Toro O. Santiago, diecisiete de mayo de dos mil diecisiete.

En Santiago, a diecisiete de mayo de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



FQEHBDFLK

Este documento tiene firma electrónica y su origen puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde a horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar una hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Islas Salas y Gómez restar 2 horas.

HUECHURABA, siete de octubre de dos mil dieciséis

ROL 106147-2016-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 83; Contesta denuncia de fojas 84 y siguientes; Y los documentos probatorios de la causa.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, Santiago, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., representada legalmente por su gerente general don MICHEL AWAD BAHNA, ambos domiciliados en Avenida Del Valle N° 737 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba.

Señala que con fecha 13 de mayo de 2016 el SERNAC tomó conocimiento de los requisitos publicados por el proveedor denunciado, emisor de las tarjetas de crédito Líder Mastercard, para acceder a dicho producto financiero, en su página web. Entre los requisitos mínimos se señala *"No estar o haberse acogido a alguno de los procedimientos establecidos en la Ley 20.720, Ley de Insolvencia y Reemprendimiento."*

En consecuencia el SERNAC procedió a oficiar a la entidad financiera, requiriendo informar lo siguiente:

- 1.- Fundamentos que justifican la imposición de este requisito.
- 2.- Forma en que se aplica y verifica dicho requisito.
- 3.- Número de reclamos recibidos en los últimos 12 meses debido al rechazo al otorgamiento de la Tarjeta por esta causal.
- 4.- Copia de los contratos de adhesión de la denunciada.

Con fecha 27 de mayo recibieron respuesta de la empresa, señalando que su política de evaluación de potenciales clientes distingue si la persona tiene un proceso ante la superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento pendiente o finalizado. El requisito en cuestión sólo provocaría el rechazo para aquellas personas que la solicitan mientras sus trámites ante la Superintendencia se encuentran en desarrollo, no así si a la fecha de la evaluación por parte de Líder el trámite ha sido aprobado, pues la persona queda rehabilitada.

Sin embargo, lo cierto es que el requisito en cuestión, contenido en la página web de la entidad financiera, utiliza un lenguaje abstracto y general, no siendo la distinción lo suficientemente informada.

Así las cosas, la frase "No estar o haberse acogido a alguno de los procedimientos establecidos en la Ley 20.720, Ley de Insolvencia y Reemprendimiento" entendida en su sentido natural y obvio comprende tanto a los consumidores que están actualmente en un proceso como los que ya lo han finalizado. La primera causal de rechazo se encuentra justificada por la propia Ley 20.720, puesto que el deudor pierde su capacidad de celebrar actos o contratos. Sin embargo la segunda causal resulta discriminatoria, de modo que el SERNAC ha decidido formular la denuncia ya que este requisito discriminatorio significa una desventaja hacia los consumidores rehabilitados que se han sometido a alguno de los procedimientos concursales de la Ley 20.720.

Los hechos constituyen una infracción a los artículos 3 inciso primero letra c), inciso segundo letras a) y c) de la Ley 19.496, y asimismo a los artículos 9 N°s 3 y 4, 19 y 20 del decreto Supremo N° 44 del año 2012 dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba reglamento sobre información al consumidor de Tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

Respecto a la infracción al artículo 3 inciso primero letra c) de la Ley 19.496, indica que el proveedor distingue entre aquellos consumidores que han pasado por un proceso ante la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento y los que no, para determinar si pueden superar la etapa de evaluación de riesgo para obtener la tarjeta de crédito Líder Mastercard. Pero señala que no se justifica que se niegue la contratación de la tarjeta porque el consumidor en el pasado se haya sometido a alguno de los procedimientos que establece la ley 20.720, encontrándose ya rehabilitado. Este consumidor financieramente no representa más riesgo. Por tanto esta causal de rechazo no es razonable, y es un prejuicio infundado a que el consumidor volverá a caer en insolvencia de pago.

Respecto a la infracción al artículo 3, inciso segundo letras a) y) de la Ley 19.496, en relación con el decreto Supremo N° 44 del año 2012 dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, señala que el proveedor establece cuales son las condiciones objetivas por las cuales se puede rechazar el otorgamiento de crédito a un consumidor determinado, que es si se funda en antecedentes comprobables que cumplan con la hipótesis establecidas en el artículo 20 del decreto Supremo N° 44 del año 2012 dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El inciso final de dicho artículo señala que cualquier otra condición objetiva deberá ser adecuadamente informada y no podrán importar discriminación arbitraria. Los parámetros del artículo se basan exclusivamente en la capacidad de pago del potencial cliente, y en el caso del requisito establecido por Líder S.A. este no se justifica, puesto que las

restricciones del proceso de insolvencia son esencialmente transitorias.

El artículo 19 del referido Reglamento regula el derecho a ser informado de las razones del rechazo, y reitera la necesidad que las condiciones para rechazar la contratación de la tarjeta de crédito sean objetivas.

Con la sola concurrencia de estas causales, no podría configurarse, objetivamente, una situación de endeudamiento excesivo, insuficiencia patrimonial o insuficiencia de garantías, que pueda poner en riesgo el cumplimiento de las obligaciones que pretenden contratar, implicando en definitiva una discriminación arbitraria.

Solicita aplicar el máximo de sanciones, esto es, un total de 900 UTM, con costas.

SEGUNDO: Que a fojas 83 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte de SERNAC viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando el máximo de multas, con costas.

La parte denunciada viene en contestar por escrito.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte de SERNAC viene en reiterar los documentos acompañados al proceso, con citación.

La parte denunciada viene en reiterar el documento acompañado a su escrito.

PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

PETICIONES

No se formulan.

TERCERO: Que a fojas 84 y siguientes doña MARIA FERNANDA BRAHM MORALES, abogada, en calidad de agente oficioso de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., ambos domiciliados en Benjamín N° 2935 piso 3, Las Condes, viene en contestar la denuncia, solicitando sea rechazada en todas sus partes, con costas.

Aclara que la denunciante cuestiona la publicación realizada en la página web de LIDER, de una parte de los requisitos mínimos para apertura de la tarjeta Líder Mastercard, que es "*No estar o haberse acogido a alguno de los procedimientos establecidos en la Ley*

20.720,..." SERNAC identifica que se trataría de la imposición de un requisito discriminatorio, que significa una desventaja para los consumidores rehabilitados que se han sometido a alguno de los procedimientos concursales contemplados en la Ley 20.720.

De ese cuestionamiento la denunciante reclama 2 infracciones (pero solicita la imposición de 4 multas), las que son:

- i) Supuesta infracción al artículo 3 inciso primera letra c) de la Ley 19.496, discriminación arbitraria al consumidor.
- ii) Supuesta infracción al artículo 3 inciso segundo letras a) y b) en relación al decreto Supremo N° 44 del año 2012 dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba reglamento sobre información al consumidor de Tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, señalando que LIDER no informaría por escrito las razones del rechazo, y que el consumidor estaría impedido de conocer las condiciones objetivas que LIDER establece previamente para acceder al crédito, añadiendo que el requisito cuestionado no sería una condición objetiva en los términos del Reglamento.

Hace presente algunas omisiones e imprecisiones contenidas en la denuncia, desde el momento en que SERNAC hace interpretaciones sesgadas del contenido de la respuesta entregada por LIDER en carta de 26 de mayo de 2016.

Como puede claramente apreciarse, en su carta de respuesta LIDER sostiene que el requisito mínimo de apertura que es cuestionado es un requisito objetivo, comprobable y no discriminatorio arbitrariamente, que en todo caso cumple con la legislación aplicable.

En ninguna parte de la carta LIDER ha señalado que ha aprobado o aprobará una solicitud de tarjeta a un solicitante que se hubiese acogido a alguno de los procedimientos establecidos en la Ley 20.720, por quedar esa persona "rehabilitada". Por el contrario, la Carta señala expresamente que este requisito responde a la necesidad de LIDER de poder evaluar el riesgo crediticio de las personas que solicitan la tarjeta, considerando su comportamiento de pago con toda la información públicamente posible.

Luego el SERNAC hace nuevamente una interpretación errónea de la carta al señalar que ante una solicitud en que, de acuerdo a la información pública disponible, si se comprueba que el proceso ante la Superintendencia ha finalizado, se aprueba automáticamente la contratación de la tarjeta. Pero a renglón seguido se señala que en dicho supuesto la solicitud es evaluada nuevamente.

Se refiere al proceso para obtener la Tarjeta Líder Mastercard: El consumidor debe acercarse a una sucursal de Líder Servicios Financieros, llenar un formulario con sus datos personales y que autoriza a LIDER a solicitar y tratar su información financiera. Con

ella LIDER hace una evaluación crediticia de la solicitud. Si el solicitando aparece en el Boletín Comercial como deudor, pero cumple los demás requisitos, su solicitud es derivada a la Unidad de Análisis de Crédito, con el objeto de determinar si el proceso se encuentra terminado, y en tal caso, se evalúa nuevamente el riesgo crediticio de la solicitud y determina si se acoge o no la misma.

Finalmente reitera que hasta la fecha LIDER no ha rechazado la apertura de ninguna tarjeta de crédito en virtud del requisito cuestionado, por lo que tampoco ha recibido reclamos por esta causal.

Incorpora una reflexión en cuanto a la necesidad de que LIDER actúe responsablemente, por lo que se encuentra comprometido con el otorgamiento de créditos responsables, y no es su intención fomentar el sobreendeudamiento de las personas mediante el otorgamiento de créditos que puedan sobrepasar su capacidad de endeudamiento.

En cuanto al derecho, indica que LIDER ha dado completo cumplimiento a toda la normativa aplicable. SERNAC hace un único reproche jurídico a parte de un requisito publicado por LIDER en su página web para la obtención de la Tarjeta Líder Mastercard, que supuestamente sería discriminación arbitraria por no basarse en condiciones objetivas.

La carga de la prueba de demostrar esta falta de objetividad recae en SERNAC.

Para aclarar si el requisito publicado por LIDER es o no una condición objetiva es necesario entender qué significa que una persona sea rehabilitada al finalizar alguno de los procedimientos de la Ley 20.720. El denunciante erróneamente entiende que el haberse acogido a estos procedimientos no puede ser considerado un antecedente para negar el otorgamiento de un crédito, dando a la voz "*rehabilitado*" el alcance de no poder considerarse los antecedentes anteriores del historial financiero de la persona. Sin embargo, la expresión no tiene el alcance que se pretende: La ley mantiene el término "*rehabilitado*" utilizado por la anterior Ley de Quiebras que hace referencia al fin de las inhabilidades expresamente establecidas por ley. El sentido de la Ley es claro. Siguiendo las normas de interpretación de las leyes contenidas en el Código Civil, la expresión "*rehabilitado para todos los efectos legales*" sólo puede entenderse como la devolución al afectado del estado de "*habilitado*", esto es, que recobra las capacidades legales y se levantan las prohibiciones que la ley ha impuesto.

El que los procedimientos de la Ley 20.720 y sus inhabilidades sean esencialmente transitorias no puede llevar a la conclusión que, finalizado un procedimiento concursal de liquidación o renegociación, dicho antecedente no pueda ser considerado por nadie para ningún

efecto, ni siquiera para el análisis de riesgo crediticio, que es necesario para contar con un sistema financiero serio y sustentable.

Señala que se puede apreciar que el requisito establecido por LIDER es completamente objetivo, pues no deja espacio a ninguna interpretación de quien evalúa. El haberse sometido a los procedimientos indicados es un hecho real y comprobable, se hizo o no se hizo, no admite discusión.

SERNAC no explica porqué sería arbitrario fundarse en el historial de cumplimiento de las obligaciones de la persona, si, sin duda, ambos aspectos se encuentran estrechamente relacionados, es imposible cuestionar la relación entre cumplimientos anteriores y la expectativa de cumplimiento futuro. LIDER debe velar por la seguridad de sus finanzas, y contribuir al mantenimiento de un sistema financiero serio y responsable. La denuncia pretende que a una persona le debe ser indiferente a quién le presta dinero, y cómo ha sido su historial de cumplimiento. Pretender esto es irracional. Debido a esto LIDER establece parámetros objetivos respecto a factores de riesgo que determinan el otorgamiento responsable de tarjetas de crédito.

Señala que se ha demostrado que LIDER no ha incurrido en ninguna conducta infraccional. Sin perjuicio de ellos analiza cada una de las supuestas infracciones:

Respecto del artículo 3 inciso primero letra c) de la Ley 19.496, de lo dicho en la contestación queda claro que no se trata de una discriminación ilegal ni arbitraria, sino un asunto objetivo, razonable y comprobable.

No existe impedimento legal para que un emisor de tarjetas de crédito considere esta información al momento de establecer los requisitos para acceder a dicho producto financiero.

En cuanto a la infracción al artículo 3 inciso segundo letras a) y b) en relación al Decreto Supremo N° 44 del año 2012 dictado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, SERNAC intenta infructuosamente configurar una supuesta infracción, dejando en evidencia que el reproche es uno solo. Señala que el artículo 20 del Reglamento establece razones que se consideran condiciones objetivas a título ejemplar. De esta manera, LIDER se encuentra autorizado por la normativa aplicable a establecer condiciones mínimas para la obtención de la Tarjeta Líder Mastercard que pueden o no coincidir con las enumeradas en el reglamento, para efectos de rechazar al contratación de la tarjeta de crédito.

LIDER ha establecido un requisito mínimo que mira a los antecedentes financieros del solicitante, con objeto de determinar el nivel de riesgo comercial, derecho de los prestadores confirmado por la jurisprudencia.

Sin perjuicio de todo lo anterior, para el improbable caso que se cuestione la objetividad del requisito publicado, en ningún caso el literal b) del inciso segundo del artículo 3 se ha configurado ya que su representada no se ha negado a informar por escrito de las razones del rechazo, ni ha informado de rechazo alguno basado en condiciones que no revistan el carácter de objetivas.

Ello es tan evidente que el SERNAC ni siquiera hace referencia a los elementos fácticos de la infracción reclamada, que haya habido un rechazo a la contratación.

En subsidio, para el improbable caso que se considere que se configuran las infracciones denunciadas, solicita tener presente que el reproche jurídico reclamado es uno solo, por lo que las infracciones deben reducirse a una sola, fundamentado en el principio *non bis in idem*.

Luego, la improcedencia de la aplicación del artículo 17 K de la Ley 19.496, reclamada de forma forzada con el objeto de abultar artificialmente el monto de multas reclamadas por el SERNAC. Este se refiere a los contratos de adhesión, los cuales ni siquiera se nombran en la presentación del SERNAC.

Debe tomarse en consideración las circunstancias del artículo 24 inciso final de la Ley 19.496, que no se mencionan en la denuncia, y si se impusiera alguna multa debiera ser reducida considerablemente.

Por tanto solicita rechazar la denuncia en todas sus partes, con costas.

A fojas 111 doña MARIA FERNANDA BRAHM MORALES, por la parte denunciada, viene en ratificar lo obrado en calidad de agente oficioso.

CUARTO: Que, tras analizar los antecedentes de la causa de conformidad a las reglas de la sana crítica, y en virtud de las probanzas presentadas por ambas partes, este sentenciador estima que no se encuentran debidamente acreditadas las infracciones que se imputan a la denunciada a los artículos 3 inciso primero letra c), inciso segundo letras a) y c) de la Ley 19.496, y asimismo a los artículos 9 N°s 3 y 4, 19 y 20 del decreto Supremo N° 44 del año 2012 dictado por el Ministerio de Economía, Foment y Turismo que aprueba reglamento sobre información al consumidor de Tarjetas de crédito bancarias y no bancarias.

Primera y principalmente, toma en consideración este sentenciador el hecho de que no se ha comprometido ningún interés actual de un consumidor: Como se señala en la Carta de fecha 26 de mayo de 2016 y se reitera en la Contestación de la denunciada, LIDER S.A. no ha rechazado la apertura de ninguna tarjeta de crédito fundada en la causal reclamada por la denunciante, ni, por consiguiente, ha

recibido reclamos por esta causa. Por tanto, no habiendo comprometidos intereses actuales de consumidores, no aparece que se haya incurrido en una infracción por parte de la denunciada. Al no haber existido rechazo alguno, la denunciada nunca se ha negado a informar por escrito de las razones del rechazo, ni ha informado de rechazo alguno basado en condiciones que no revistan el carácter de objetivas.

En otro orden de ideas, en el caso de marras, se observa que el requisito de no haberse sometido a los procedimientos de la Ley 20.720 es un por un lado un requisito objetivo, real y comprobable. Por otro, su existencia implica que una solicitud es derivada a la Unidad de Análisis de Crédito de Líder, y, si el proceso ya se encuentra terminado, la solicitud se evalúa nuevamente, determinando si se acoge o no. Este paso adicional aparece como una prevención añadida, que no es en ningún caso un impedimento total y absoluto para la obtención de la Tarjeta Líder Mastercard.

Por último, pero no menos importante, este sentenciador estima que es muy cierta la defensa de la denunciada en atención a que es fundamental para promover un sistema financiero sano y seguro, que los emisores de tarjetas de crédito sean responsables, analizando el actuar de los consumidores a quienes otorgan tarjetas de crédito para evitar un sobreendeudamiento de los mismos.

Y visto las facultades que me otorga las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

- No ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, por no encontrarse acreditadas las infracciones que en ella se alegan.
- Cada parte asumirá las costas que le correspondan en la causa.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI;
Autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular
del Tribunal.

