

Santiago, veintisiete de julio de dos mil seis.

VISTOS:

1.- A fs. 91 **Fundación Chile Ciudadano** y don **Daniel Francisco Silva Toledo** señalan que, de conformidad al Decreto Ley N° 211 y teniendo presente, especialmente, la instrucción de carácter general contenida en la Resolución N° 666, de 23 de octubre de 2002, de la Honorable Comisión Resolutiva, interponen demanda por infracciones a la normativa de defensa de la libre competencia en contra de **CAR S.A. o CAR**, a fin de que este Tribunal declare que los hechos y actos ejecutados por la demandada infringieron gravemente la instrucción señalada, obteniendo importantes beneficios económicos, por lo que procede que se apliquen el máximo de las multas contempladas en la ley.

Señalan que los emisores bancarios de tarjetas de crédito están sujetos a dos clases de normas: aquellas que les imponen obligaciones de información y aquellas que les imponen límites al cobro de intereses.

Hasta octubre de 2002, no sucedía algo similar con las tarjetas de crédito emitidas por las empresas relacionadas con casas comerciales, ya que sólo debían respetar el interés máximo legal, cuya infracción debe ser reclamada por el afectado conforme a las reglas generales en los tribunales ordinarios.

El argumento más común para justificar esa asimetría era que en el funcionamiento de las tarjetas bancarias se compromete la fe pública, por cuanto los bancos emisores de tarjetas operan con dineros que obtienen del público por la vía de depósitos de los que deben responder, lo que no sucedería con las tarjetas emitidas por las financieras relacionadas a casas comerciales.

La Fiscalía Nacional Económica solicitó y obtuvo de la Honorable Comisión Resolutiva la dictación de la Resolución N° 666, que estableció instrucciones de carácter general sobre información que deben proporcionar quienes habitualmente conceden créditos al público en general o a un sector del mismo, lo que incluye a los emisores de tarjetas de crédito relacionados con casas comerciales.

La resolución tuvo por finalidad transparentar el mercado crediticio en general, y contribuir a la igualdad de condiciones en que operan sus actores, por lo que

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

generalizó obligaciones de información similares a las vigentes para las tarjetas bancarias.

Que don Daniel Francisco Silva Toledo es y ha sido cliente de Ripley y de su financiera relacionada CAR S.A. por varios años.

A contar de la fecha de entrada en vigencia de la Resolución N° 666, CAR ha infringido reiterada y sostenidamente las obligaciones esenciales de información con respecto a este cliente.

De los documentos acompañados, se desprenden a juicio de los demandantes las siguientes trasgresiones:

a) Estado de cuenta mensual: Conforme a la Resolución N° 666 los estados de cuenta mensual deben contener la siguiente información: fecha de emisión del informe, detalles de las operaciones financiadas, información sobre comisiones y tasas de interés, pagos abonados, saldo adeudado y monto disponible para crédito. En el caso denunciado, se omite informar la tasa de interés respecto del demandante señor Silva.

b) Repactación: Con fecha 2 de diciembre de 2003, el compareciente señor Silva repactó la deuda que mantenía a la misma fecha con CAR. La repactación se materializó en un reconocimiento de deuda y convenio de pago, y consistió en un cambio en las condiciones de todas las operaciones de crédito realizadas anteriormente con el actor.

En el documento referido, el monto adeudado se consignó sin liquidación alguna que lo justificara, privando de ese modo al deudor de la información esencial para verificar la exactitud de dicho monto y la forma y procedimiento aplicado por el acreedor para establecerlo, lo que constituye una infracción a la Resolución N° 666.

En seguida, al establecer las nuevas condiciones de financiamiento del monto adeudado, el acreedor se limitó a indicar el monto total a pagar al final de un período no claramente determinado, mediante 36 cuotas aparentemente mensuales de \$45.015 cada una, lo que arroja un total de \$1.620.540, omitiéndose casi la totalidad de las menciones que la Resolución hace obligatorias al acreedor.

Estas infracciones han de estimarse de la mayor gravedad, tanto por la reiteración como por la situación de dependencia económica en que se encontraba el deudor respecto del acreedor. Por lo anterior, afirman que la

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

demandada se ha hecho acreedora del máximo de las multas contempladas en el Decreto Ley N° 211.

Solicitan tener por interpuesta la demanda y condenar a la demandada al máximo de las multas que contempla la ley o las que prudencialmente fije este Tribunal, con expresa condenación en costas.

2.- A fs. 110 se acumula demanda interpuesta por **Fundación Chile Ciudadano** y don **Gonzalo Marambio García**, en la cual se señala que el demandante señor Marambio es y ha sido cliente de Ripley y de su financiera relacionada CAR S.A. por varios años.

De los documentos que se acompañan a la demanda, se desprenden, según los demandantes, las siguientes infracciones cometidas por CAR S.A.:

Con fecha 18 de junio de 2004 el Sr. Marambio repactó la deuda que mantenía con CAR, lo que se materializó en un reconocimiento de deuda y convenio de pago, constituyendo un cambio de condiciones de todas las operaciones de crédito realizadas. El monto adeudado, de \$2.019.825, se consignó sin liquidación alguna que lo justificara, privando al deudor de información esencial para verificar la exactitud de dicho monto, lo que constituye infracción a la Resolución N° 666.

El acreedor se limitó a indicar el monto total a pagar \$3.325.642- al final de un período no determinado, mediante 36 cuotas aparentemente mensuales de \$91.412 cada una, lo que arroja un total de \$3.326.832.

Solicitan tener por interpuesta demanda y en definitiva condenar a la demandada al máximo de la multa establecida en la ley o la suma que este Tribunal fije, con expresa condenación en costas.

3.- A fs. 147 CAR S.A. contesta las demandas señalando que de acuerdo al tenor de las mismas, CAR incurriría en infracción a la Resolución N° 666, sin embargo es posible señalar claramente que ha cumplido sostenidamente con lo establecido en la mencionada resolución.

Añade que la resolución dictaba pautas generales que debían ser consideradas por toda persona que habitualmente conceda créditos al mercado o a un sector del mismo y que no esté sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. La resolución imponía obligaciones a los actores del mercado acerca de la información que se debía poner a disposición, regulando al efecto dos aspectos:

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

- a) Establecía el contenido de la información que se debía poner a disposición del público; y,
- b) Establecía la forma y lugar como se debía informar al público.

Señala que a la época de dictación de la Resolución N° 666, no existía regulación explícita relativa a la información que debía entregarse a sus clientes, pero, con posterioridad, se han dictado una serie de normas que hacen que ésta haya perdido su vigencia.

Indica que se dictó la Ley N° 19.911 que introdujo modificaciones al Decreto Ley N° 211, suprimiendo la H. Comisión Resolutiva.

Luego, se dictó la ley N° 19.955, de 14 de julio de 2004, modificatoria de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, que procedió a regular en forma precisa y expresa los mismos aspectos que la Resolución N° 666 había normado. En consecuencia, ésta última ha perdido vigencia y marco de aplicación.

Adicionalmente, y a pesar de haber perdido vigencia, CAR S.A. cumplió y ha seguido cumpliendo las instrucciones generales en los mismos términos que ellas han sido exigidas al mercado de las sociedades financieras relacionadas a todas las casas comerciales que operan actualmente en el país.

A mayor abundamiento, los demandantes no señalan cómo las conductas imputadas afectan o pueden afectar la libre competencia, ni tampoco señalan cuáles serían las normas jurídicas infringidas. Por otro lado, ninguna de las imputaciones realizadas en la demanda se adecua a los tipos infraccionales descritos en el artículo 3° del Decreto Ley N° 211.

Solicita tener por contestadas las demandas y rechazarlas en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

4.- A fs. 164 informa la Fiscalía Nacional Económica e indica que ambas demandas se refieren a una misma conducta atentatoria a la libre competencia, consistente en un eventual incumplimiento por parte de la demandada de las instrucciones generales sobre publicidad y transparencia en operaciones de crédito contenidas en la Resolución N° 666. Específicamente, este atentado consistiría en el incumplimiento en las operaciones de crédito en particular, de las obligaciones de información de las casas comerciales y sociedades financieras relacionadas con éstas, al no incluir la demandada información correspondiente al capital y a la tasa de interés efectiva aplicable en los estados de cuenta

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

mensuales y en los documentos denominados “reconocimiento de deuda y convenio de pago”.

Se distinguen dos obligaciones generales a ser cumplidas por la sociedad financiera CAR S.A., en dos momentos distintos de su relación con el deudor del crédito:

a.- Obligaciones de la casa comercial y la sociedad financiera relacionada con ella, **al momento de otorgar el crédito** para una operación en particular. Debe informar al cliente en la boleta de compraventa o en el comprobante que habitualmente se emita por la operación, lo siguiente: el precio de contado del producto, el monto a financiar, la tasa de interés efectiva y, en su caso, la comisión que se aplicará, ambas anualizadas, el número de cuotas y el valor de cada una de ellas, y el monto total que pagará el cliente.

Esta obligación se entiende cumplida si las casas comerciales o sociedades financieras relacionadas con ellas ponen a disposición del público en todos sus puntos de venta y en número suficiente, lectores electrónicos, magnéticos, terminales computacionales o similares, que permitan obtener, por escrito, la información que se les exige conste en la boleta o comprobante habitual emitido.

b.- Obligaciones de la casa comercial y de la sociedad financiera relacionada con ella, **durante el servicio del crédito**. Celebrada la operación que será financiada mediante crédito otorgado por CAR S.A. al titular de la tarjeta Ripley, la empresa debe remitir mensualmente al deudor un estado de cuenta que contenga: la fecha de emisión del informe, el detalle de las operaciones financiadas, con la información sobre comisiones y tasa de interés de que trata la Resolución N° 666, los pagos abonados, el saldo adeudado y el monto disponible para crédito.

En cuanto a los incumplimientos de CAR S.A. al momento de otorgar el crédito para financiar el pago de deudas vencidas contraídas por los demandantes, corresponde aplicar la primera parte del número 3.- de la Resolución N° 666.

En relación con las referidas menciones exigidas por la resolución y analizado el documento denominado “reconocimiento de deuda y convenio de pago”, se detecta lo siguiente:

a.- Tasa de interés o tasa de interés efectiva que se utilizará, anualizada: No se informa;

b.- Periodicidad con que se harán exigibles los intereses, fechas específicas involucradas en ello y fecha de liquidación de los intereses: No se informa;

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

c.- Impuestos y gastos notariales y todo otro cobro no comprendido en la tasa de interés: No se informa;

d.- Valor de cada cuota del crédito, distinguiendo capital e intereses: No se informa;

e.- Carga financiera total, esto es, diferencia entre el capital inicial y sumatoria de cuotas: No se informa.

Por lo tanto, el referido documento no cumple con ninguna de las menciones exigidas en la primera parte del número 3 de la resolución.

En cuanto a los incumplimientos durante el servicio del crédito, señala que los estados de cuenta mensuales si bien contienen algunas de las menciones exigidas por el número 3 de la Resolución N° 666 en su párrafo final, como la fecha de emisión del informe, las operaciones financiadas, los pagos abonados, el saldo adeudado y el monto disponible para crédito, ellas omiten informar sobre el detalle de las comisiones y tasas de interés efectivas cobradas, incumpliendo las instrucciones contenidas en la citada resolución.

Los anterior reviste la mayor gravedad, considerando que en el caso de las repactaciones, al momento de otorgar el crédito no se informa sobre la tasa de interés efectiva aplicable a la operación ni se consigna esta información en los paneles exhibidos en los lugares visibles de las sucursales, por lo que nunca el deudor accede a información alguna sobre la tasa de interés efectiva que se le cobra en las repactaciones.

Se establece que la demandada ha incurrido en las conductas descritas por los demandantes, contraviniendo instrucciones de la Honorable Comisión Resolutiva contenidas en la Resolución N° 666 y afectando con este incumplimiento las necesarias condiciones de transparencia que deben regir en todo mercado competitivo.

5.- A fs. 176 se recibe la causa a prueba y se fija como hecho sustancial, pertinente y controvertido sobre el cual debe recaer la prueba: Efectividad de que CAR S.A. haya cumplido con lo dispuesto en la Resolución N° 666.

6.- A fs. 191 se hace parte en calidad de tercero coadyuvante de las demandantes, don Luis Alberto González González.

7.-. Prueba documental aportada por las partes:

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

a) De la parte demandante Fundación Chile Ciudadano, Daniel Francisco Silva Toledo y Gonzalo Marambio García

- Copias simples de estados de cuenta de tarjeta Ripley emitidos por CAR S.A., con fechas 21 de mayo, 20 de junio, 21 de julio, 21 de agosto, 20 de septiembre y 21 de diciembre de 2003 (fojas 01 a 06 y fojas 08).
- Copia simple de recibo de pago de tarjeta Ripley emitido por CAR S.A., con fecha 8 de julio de 2003 (fojas 07).
- Copia simple de documento de “reconocimiento de deuda y convenio de pago” de don Daniel Silva Toledo emitido por CAR S.A., con fecha 2 de diciembre de 2003 (fojas 10).
- Copia simple de estudio “Tasas de Interés: Créditos de Multitiendas y Casas Comerciales”, del Servicio Nacional del Consumidor (fojas 11).
- Copia simple de documento de “reconocimiento de deuda y convenio de pago” de don Gonzalo Marambio García, emitido por CAR S.A., con fecha 18 de junio de 2004 (fojas 103).
- Copia simple de “cupón informativo” emitido por CAR S.A., fecha ilegible (fojas 104).
- Boleta de venta de Editorial Jurídica de Chile (Librería Andrés Bello), con fecha 2 de mayo de 2006 (fojas 513).
- Comprobante de pago en 6 cuotas de la venta anterior, emitido por CAR S.A., con fecha 2 de mayo de 2006 (fojas 514).
- Boleta de venta de Cencosud Supermercados S.A. (Supermercado Santa Isabel), con fecha 2 de mayo de 2006 (fojas 515).
- Comprobante de pago en 6 cuotas de la venta anterior, emitido por CAR S.A., con fecha 2 de mayo de 2006 (fojas 516).
- Boleta de venta de Salcobrand S.A. (Farmacias Salcobrand), con fecha 2 de mayo de 2006 (fojas 517).
- Comprobante de pago en 6 cuotas de la venta anterior, emitido por CAR S.A., con fecha 2 de mayo de 2006 (fojas 518).
- Boleta de venta de Operaciones y Servicios YPF S.A. (Estación de Servicio YPF), con fecha 28 de abril de 2006 (fojas 519).

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

- Comprobante de pago en 6 cuotas de la venta anterior, emitido por CAR S.A., con fecha 28 de abril de 2006 (fojas 520).
- Boleta de venta de Servacar Chile S.A. (estación de servicio), con fecha 22 de abril de 2006 (fojas 521).
- Comprobante de pago en 6 cuotas de la venta anterior, emitido por CAR S.A., con fecha 22 de abril de 2006 (fojas 522).

b) De la parte demandada CAR S.A.:

- Acta notarial, en la que se da cuenta de la información disponible en tienda Ripley de esquina de calles Huérfanos y Ahumada (fojas 202).
- Copia del expediente de la causa Rol N° 679-02 de la H: Comisión Resolutiva, (fojas 221).
- Copia de la Resolución N° 708 de la Comisión Resolutiva, pronunciada con fecha 8 de octubre de 2003 (fojas 311).
- Copia de la Sentencia N° 33 del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, pronunciada con fecha 8 de noviembre de 2005 (fojas 324).
- Ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial Almacenes Paris, de enero de 2006 (fojas 351).
- Ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial La Polar, de diciembre de 2005 (fojas 352).
- Ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial Falabella, de noviembre de 2005 (fojas 353).
- Ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial Din, de noviembre de 2005 (fojas 354).
- Ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial Johnson's, de noviembre de 2005 (fojas 355).
- Ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial Corona, de octubre de 2005 (fojas 356).
- Ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial Hites, de diciembre de 2005 (fojas 357).
- Ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial Tricot, de diciembre de 2005 (fojas 358).

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

- Copia simple de ejemplar de estado de cuenta mensual de la casa comercial ABC, de noviembre de 2005 (fojas 359).
- Copia simple de ejemplar de formulario de repactación utilizado por la casa comercial Din, de noviembre de 2005 (fojas 361).
- Copia simple de dos ejemplares de formulario de repactación utilizado por la casa comercial Almacenes Paris, de septiembre de 2005 y enero de 2006 (fojas 362, 363).
- Copia del Acta de Visita Inspectiva de la Fiscalía Nacional Económica a la tienda Ripley de calle Huérfanos 868, con sus documentos anexos (fojas 364).
- Copia de carta enviada por CAR S.A. al Fiscal Nacional Económico, con fecha 6 de septiembre de 2005, con documentos anexos (fojas 374).
- Reimpresiones de Estados de Pago remitidos al demandante Daniel Francisco Silva Toledo, de los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2005 (fojas 481).
- Original de “formulario de pre-aprobación de repactación” firmado por don Daniel Francisco Silva Toledo, con fecha 2 de diciembre de 2003 (fojas 488).
- Originales de “reconocimiento de deuda y convenio de pago” firmados por los demandantes señores Daniel Francisco Silva Toledo y Gonzalo Marambio García, con fechas 2 de diciembre de 2003 y 18 de junio de 2004 respectivamente (fojas 487 y 489).
- Copia del Capítulo III.J.1 – 1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile (fojas 528).
- Copia de las páginas 8 a 11 del Diario Oficial de 1 de marzo de 2006, que contiene el Acuerdo adoptado por el Banco Central con fecha 27 de febrero de 2006 (fojas 542).
- Copia de la Circular N° 17, con fecha 28 de abril de 2006, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (fojas 546).

8.- Prueba Testimonial:

A fs. 500 declara la testigo doña Claudia Arce Ramírez y a fs. 506 don Juan Aguayo Venegas, ambos presentados por la parte demandada de CAR S.A.

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

9.- Con fecha 4 de mayo de 2006 se lleva a cabo la vista de la causa, alegando los apoderados de las partes y quedando la causa en estado de acuerdo.

CONSIDERANDO:

En cuanto a la objeción de documentos:

Primero.- Que a fojas 525, la parte de CAR S.A. ha objetado los documentos acompañados por los demandantes a fojas 523, consistentes en diversas boletas de compras realizadas en el comercio. Se alega la extemporaneidad de su presentación, lo que ya fue rechazado a fojas 527; y, además, se alega que algunos de los documentos no emanarían de CAR S.A., por lo que no le constaría su integridad ni autenticidad. Finalmente, sostiene la demandada que son impertinentes, por cuanto escapan a la discusión de autos;

Segundo.- Que los fundamentos de las objeciones planteadas no son suficientes para restarle todo valor probatorio a los documentos acompañados por Fundación Chile Ciudadano, debiendo ser rechazadas, sin perjuicio del valor que a ellos se les otorgue al ser ponderados de conformidad con las reglas de la sana crítica, en conjunto con el resto de las probanzas;

En cuanto al fondo:

La Resolución N° 666 de la Honorable Comisión Resolutiva

Tercero.- Que la Honorable Comisión Resolutiva, a petición del señor Fiscal Nacional Económico, quien, a su turno, fue requerido para que ejerciera sus atribuciones por el señor Presidente del Banco Central, dictó instrucciones generales para -según se lee del texto de la resolución- “resguardar la debida transparencia del mercado crediticio”, mediante la Resolución N° 656, de fecha 3 de julio de 2002. Esta decisión fue modificada en parte, estableciéndose su texto final mediante Resolución N° 666, de fecha 23 de octubre de 2002;

Cuarto.- Que, según la mencionada resolución, el sujeto obligado al cumplimiento de las medidas de transparencia y de información que se establecen, es “toda persona que, en el más amplio sentido, se dedique en forma habitual al otorgamiento de créditos al público en general o a un sector del mismo (...)”, incluyendo las casas comerciales y sociedades relacionadas a ellas que emitan u operen tarjetas de crédito y que en general otorguen créditos;

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Las infracciones materia de las demandas interpuestas por Fundación Chile Ciudadano, don Daniel Francisco Silva Toledo y don Gonzalo Marambio García

Quinto.- Que se ha sostenido por los demandantes que CAR S.A. ha infringido en forma reiterada las instrucciones generales contenidas en la Resolución N° 666, de la H. Comisión Resolutiva. Las únicas infracciones que han sido descritas con el detalle y precisión que un procedimiento sancionatorio como el de autos exige, comprenden tres conductas;

Sexto.- Que, en primer lugar, con respecto al demandante señor Daniel Francisco Silva Toledo, se denuncia que CAR S.A. ha omitido informar la tasa de interés en los estados de cuenta que él recibe de esa empresa. A su demanda de fojas 91 se acompañan copias simples de seis estados de cuenta emitidos con fechas 21 de mayo, 20 de junio, 21 de julio, 21 de agosto, 20 de septiembre y 21 de diciembre, todos del año 2003, los cuales darían cuenta de estas infracciones;

Séptimo.- Que, en segundo término, respecto del señor Silva Toledo también se denuncia otra infracción a la citada instrucción general. Con fecha 2 de diciembre de 2003 el señor Silva Toledo repactó la deuda en pesos que mantenía a esa fecha con la demandada, lo cual se materializó mediante un documento denominado “reconocimiento de deuda y convenio de pago”, según se lee de los documentos acompañados a fojas 10, 487 y 488. La demanda en este punto sostiene que este documento constituyó un cambio en las condiciones de todas las operaciones de crédito realizadas con anterioridad con el deudor, el cual no contiene una liquidación que justifique su contenido, lo que ha privado al demandante de información esencial para verificar la exactitud de dicho monto y la forma y procedimiento aplicado en este caso. Por otra parte, se alega que el documento no establece en forma fehaciente el período en que debe pagarse el total adeudado que se consigna en el documento, limitándose a indicar que dicho monto debe pagarse mediante 36 cuotas, aparentemente mensuales. Que no informa la tasa de interés aplicada al monto financiado ni la periodicidad en que se harán exigibles los intereses. Tampoco informa la parte de capital e intereses que constituyen cada cuota ni la carga financiera total (la diferencia entre el capital y la sumatoria de cuotas). Todas estas contravenciones infringirían la Resolución N° 666, según los demandantes;

Octavo.- Que, en tercer lugar, en cuanto a la demanda de fojas 110, se denuncia como infracción otro caso de repactación. Con fecha 18 de junio de 2004, entre el señor Gonzalo Marambio García y CAR S.A. se celebró otro “reconocimiento

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

de deuda y convenio de pago”, operación respecto de la cual se hacen valer las mismas objeciones realizadas a la repactación del demandante señor Silva Toledo;

La defensa presentada por CAR S.A. relativa a la falta de vigencia de la Resolución N° 666 y sus consecuencias

Noveno.- Que la empresa CAR S.A. sostiene en su contestación que la Resolución N° 666 contempla una regulación compleja que impone una larga serie de deberes, los cuales han sido y siguen siendo cumplidos por ella, a pesar de las objeciones respecto de la vigencia de dichas instrucciones generales.

Que a la fecha de dictación de la Resolución N° 666, supuestamente infringida, no existían normas que regularan el tipo de información necesaria para los clientes de quienes otorgaban financiamiento con recursos propios a particulares, esto es, las denominadas casas comerciales.

Que el mercado estaba sujeto a reglamentaciones generales y decisiones económicas de “buen servicio”, motivadas por la competencia, quedando entonces sus actividades reguladas únicamente por la antigua Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

Que fue esta asimetría de información lo que la Resolución N° 666 vino a regular, inspirada en las normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (Capítulo 7-1, N° 10, Recopilación de Normas de la SBIF);

Décimo.- Que CAR S.A. alega que se han sucedido o desencadenado una secuencia de hechos que han hecho perder aplicación práctica a la Resolución N° 666: por una parte, la dictación de la Ley N° 19.911, publicada en el Diario Oficial con fecha 14 de noviembre de 2003, que modificó el Decreto Ley N° 211 y por otra, la dictación de la Ley N° 19.955, publicada en el Diario Oficial con fecha 14 de julio de 2004, que modificó la Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores o “Ley del Consumidor”;

Undécimo.- Que en cuanto a la Ley del Consumidor vigente, expone la demandada que esta normativa regula actualmente, por medio de su artículo 37°, en forma precisa y expresa, los mismos aspectos que la Resolución N° 666, al disponer:

“El proveedor deberá poner a disposición del consumidor, cuando le otorgue crédito directo, la siguiente información:

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

a) el precio de contado del bien o servicio de que se trate el que deberá expresarse en tamaño igual o mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d);

b) la tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precios correspondientes, que deberá informarse en cada boleta o comprobante de cada transacción;

c) el monto de los siguientes importes, distintos a la tasa de interés:

1.- impuestos correspondientes a la respectiva operación de crédito.

2.- gastos notariales.

3.-gastos inherentes a los bienes recibidos en garantía.

4.- seguros expresamente aceptados por el consumidor.

5.- cualquier otro importe permitido por ley.

d) las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;

e) el monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma total de cuotas a pagar; y,

f) la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento y el sistema de cálculo de los gastos que genera la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios que correspondan y las modalidades y procedimiento de dicha cobranza”;

Duodécimo.- Que CAR S.A. sostiene que la norma recién transcrita ha hecho perder vigencia y marco de aplicación a la Resolución N° 666, por lo que no cabría duda alguna, según sus dichos, que la norma más nueva impera sobre la más antigua si ambas regulan la misma situación;

Décimo tercero.- Que respecto de la defensa antes expuesta, cabe advertir que el artículo 37° de la Ley del Consumidor fue introducido por la Ley N° 19.955, publicada en el Diario Oficial con fecha 14 de julio de 2004, sin que se encontrara vigente dicho estatuto al momento de la realización de las conductas objeto de las demandas;

Décimo cuarto.- Que, por otra parte, en el presente año 2006, tanto la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras como el Banco Central, han dictado normas relativas a las materias que deben necesariamente ser consideradas aquí, no sólo por que así lo hizo presente el apoderado de la demandada en estrados, en cuanto a que esta normativa se dictó luego de

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

trabada la litis, sino por que ella podría eventualmente limitar la facultad sancionadora de este Tribunal, de conformidad con las normas del debido proceso legal;

Décimo quinto.- Que, en efecto, con fecha 1 de marzo de 2006, fueron publicadas las normas del Capítulo III.J.1 – 1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central¹ y con fecha 28 de abril de 2006, fue publicada la Circular N° 17 sobre Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras². De estas normas se desprende que ellas regulan la misma materia a la cual se refieren las instrucciones generales de la Resolución N° 666; es más, existe una aparente coordinación incluso entre los entes reguladores y fiscalizadores involucrados, al reconocer la normativa del Banco Central la facultad del Servicio Nacional del Consumidor para fiscalizar su cumplimiento;

Décimo sexto.- Que la normativa antes citada no constituye una mera complementación del marco normativo comprendido por la Resolución N° 666, sino que tiene el carácter de un nuevo régimen jurídico que regula la información que deben entregar las casas comerciales como asimismo quienes emitan tarjetas de crédito, en favor de los consumidores en general y que, por consiguiente, derogan las disposiciones de dicha Resolución.

Que este nuevo régimen jurídico resuelve los problemas de transparencia que la Resolución N° 666 pretendía precaver. Lo anterior, indudablemente, constituye un nuevo antecedente que este Tribunal ha de tomar en cuenta para resolver las demandas incoadas, y, en particular, al momento de establecer las eventuales multas a que pueda hacerse acreedora la demandada;

Décimo séptimo.- Que, sin perjuicio de lo expuesto, es necesario reconocer que la dictación de la Ley N° 19.955, que modificó la Ley del Consumidor, y las normas dictadas por el Banco Central y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras derogaron tácitamente la Resolución N° 666. Sin embargo, esta derogación opera hacia el futuro, esto es, ya sea desde la vigencia de la señalada Ley N° 19.955 o desde la vigencia de la nueva normativa impartida por los órganos ya mencionados.

¹ ver <http://www.bcentral.cl/esp/normativa/financieras/pdf/CapIIIJ1.PDF>

² ver http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/norma_4986_1.pdf

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Por consiguiente, las conductas producidas con anterioridad continúan regidas por la Resolución N° 666 y este Tribunal, como sucesor legal de la Comisión Resolutiva, está en la obligación de respetarla y aplicarla.

En efecto, cada hecho jurídico o conducta debe quedar sometido y regulado por la normativa vigente en el momento en que dicho hecho se produce o acontece. Si el hecho se produce bajo la vigencia de la ley antigua, debe quedar sometido y ser regulado por la ley antigua, y si se produjere bajo el imperio de la ley nueva debe ser regulado por la ley nueva.

La única excepción a este principio sería el de las leyes sancionatorias, aplicando por extensión el principio de la irretroactividad de la ley penal;

En cuanto a las facultades de este Tribunal para sancionar los incumplimientos a las instrucciones generales dictadas por la Honorable Comisión Resolutiva

Décimo octavo.- Que, por otra parte, otro argumento de la demandada que se debe abordar antes de proseguir a analizar las acusaciones, descansa en el hecho de que las conductas analizadas no infringirían el Decreto Ley N° 211, ya que ninguno de los actos descritos en las demandas corresponde a las figuras establecidas en el artículo 3° de dicho decreto y que ellos tampoco producirían efecto anticompetitivo alguno;

Décimo noveno.- Que, a este respecto, se debe reiterar lo resuelto por este Tribunal en la Sentencia N° 33, de 8 de noviembre de 2005, en cuanto a que sólo a él corresponde, en su carácter de sucesor legal de la H. Comisión Resolutiva, conocer de los eventuales incumplimientos que puedan comprobarse respecto de las instrucciones generales dictadas, y resolver, en su caso, las medidas y sanciones que puedan ser aplicables;

Vigésimo.- Que este predicamento fue confirmado por la Excm. Corte Suprema, al pronunciarse sobre los recursos de reclamación deducidos en contra de la Sentencia N° 33/2005, antes citada, y disponer *“que letra b) del artículo 17, del anterior texto del Decreto Ley N° 211, vigente a la época de dictación de la Resolución N° 634, de 05 de diciembre de 2001 señalaba, en lo que interesa para los efectos de estos reclamos, que la Comisión Resolutiva de la Libre Competencia podía dictar instrucciones de carácter general a las cuales deberán ajustarse los particulares en la celebración de actos o contratos que pudieran atentar contra la libre competencia. Los términos imperativos de la resolución transcrita obligan a su cumplimiento, por lo que su eventual trasgresión por parte*

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

de quienes quedan obligados, trae como consecuencia la imposición de sanciones pecuniarias o de otra índole”.

Asimismo, la Excma. Corte Suprema en dicho fallo, estableció “(...) *que el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia es el sucesor legal de la Comisión Resolutiva de Defensa de la Libre Competencia, de manera que el cumplimiento de las instrucciones impartidas por esta última, debe ser supervigilado por el primero, de manera que lo ordenado por la tantas veces mencionada Resolución N° 634 se encuentra plenamente vigente y, por ende, debe ser cumplido por los particulares”;*

En cuanto a las infracciones imputadas en autos

Vigésimo primero.- Que la demandada CAR S.A., luego de sostener su defensa relativa a la falta de vigencia de las instrucciones generales de la Resolución N° 666, sin haber abordado los pormenores y circunstancias de las conductas específicas que han sido materia de las demandas de autos, ha alegado que ella dispone de pizarras y de extractos con la información completa exigida por las instrucciones generales, que las boletas contienen dicha información en su integridad, como también los terminales computacionales y los respectivos estados de cuenta. Señala, finalmente, que ha cumplido y ha seguido cumpliendo con los términos de las instrucciones generales contenidas en la Resolución N° 666;

Vigésimo segundo.- Que, con respecto de las infracciones que comprenden la emisión de estados de cuentas con anterioridad al día 22 de julio de 2003, este Tribunal no emitirá pronunciamiento, por cuanto las acciones para perseguir estas conductas están prescritas, al tenor de lo dispuesto en el artículo 20°, inciso tercero, del Decreto Ley N° 211, al haber sido formulada la demanda de fojas 91 ante el Tribunal con fecha 22 de julio de 2005, transcurrido el plazo de dos años para su interposición;

Vigésimo tercero.- Que en relación al resto de los estados de cuenta emitidos por CAR S.A., de fechas 21 de agosto, 20 de septiembre y 21 de diciembre, del año 2003, respecto del demandante señor Daniel Francisco Silva Toledo, se ha denunciado que en ellas se ha omitido informar la tasa de interés. A la demanda no se han aportado otros antecedentes respecto de otros incumplimientos, por lo que este Tribunal deberá circunscribir su análisis solamente a los tres estados que aparecen acompañados a ella. Con todo, cabe advertir que CAR S.A. reconoce que incurrió en esta omisión en otros períodos y respecto de distintos clientes, pero sostiene que el cumplimiento de la obligación de informar el interés

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

efectivo aplicado se verificó mediante el uso de medios electrónicos que estaban al alcance del público, puesto que la Resolución N° 666 así lo permitiría. Sostiene además la demandante, que otras casas comerciales utilizarían esta misma modalidad de información;

Vigésimo cuarto.- Que de la lectura de la Resolución N° 666, aparece evidente que CAR S.A., en su calidad de empresa que concede habitualmente crédito al público en general, estaba obligada a cumplir con lo ordenado en el numeral 3.- en lo relativo a los estados de cuenta mensuales.

El numeral 3.-, en su párrafo final, exige que se informe en el estado de cuenta a los deudores del detalle de las operaciones financiadas, con la información sobre comisiones, tasas de interés, los pagos abonados, el saldo adeudado y el monto disponible para crédito, sin que la entregada por CAR S.A. fuere, por consiguiente, suficiente;

Vigésimo quinto.- Que, analizados los tres estados de cuenta emitidos por la empresa CAR S.A., se puede concluir que ellos no cumplen con la exigencia de señalar la tasa de interés que aplica la emisora de la tarjeta en sus operaciones, en los términos establecidos en el numeral 3.- de las instrucciones generales. Por consiguiente, respecto de esta acusación, se tendrá por acreditado el incumplimiento de CAR S.A., en lo que atañe al contenido de los estados de cuenta remitidos al demandante señor Daniel Francisco Silva Toledo;

Vigésimo sexto.- Que, con respecto a la segunda acusación contenida en la demanda de fojas 91 y que dice relación con la repactación de una deuda que mantenía el señor Silva Toledo con CAR S.A., también es aplicable lo ordenado en el numeral 3.- de la Resolución N° 666, ya que constituye una operación de crédito distinta a aquellos casos de “compraventas a plazo u operaciones de crédito para financiar compraventas en casas comerciales”, en que se permiten otras formas de proporcionar la información;

Vigésimo séptimo.- Que, analizado el documento en que consta la anterior operación, se puede concluir que ella no cumplió con las obligaciones de información que se contienen en el numeral 3.-, en lo referente a los siguientes aspectos: la periodicidad con que se hicieron exigibles los intereses, las fechas específicas involucradas en ellos y la fecha de liquidación de los intereses.

Con todo, consta a fojas 488 que la parte de CAR acompañó un documento denominado “Formulario de pre-aprobación de repactación”, el que se encuentra firmado por el demandante señor Silva, en el cual se acredita que la empresa

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

informó del número de cuotas y del valor de cada una de ellas, pero sin distinguir el capital e intereses ni tampoco la carga financiera total. También se informó en ese documento la tasa de interés mensual aplicable a la operación de repactación, pero no en forma anualizada;

Vigésimo octavo.- Que, pronunciándose sobre la tercera acusación, contenida en la segunda demanda interpuesta a fojas 110 por parte de Fundación Chile Ciudadano y don Gonzalo Marambio García, se puede concluir que la conducta denunciada es similar a la anteriormente analizada y también corresponde a una operación de “reconocimiento de deuda y convenio de pago”, de fecha 18 de junio de 2004;

Vigésimo noveno.- Que, por último, en este caso se debe concluir que también se ha omitido la información del numeral 3.- de las instrucciones generales, en particular, la tasa de interés utilizada, anualizada, la periodicidad con que se harán exigible los intereses, las fechas específicas involucradas en ellos y la fecha de liquidación de los intereses, el valor de cada cuota, distinguiendo capital e intereses, y, finalmente, la carga financiera total. Por consiguiente, se tendrá por acreditado el incumplimiento de la obligación de información también en este caso particular;

Trigésimo.- Que las anteriores conclusiones han sido corroboradas por lo informado por la Fiscalía Nacional Económica a fojas 164, donde se concluye que CAR S.A. no ha dado estricto cumplimiento a las obligaciones de información impuestas por la Resolución N° 666;

Trigésimo primero.- Que CAR S.A. ha solicitado en su contestación que se proceda a la dictación de nuevas instrucciones generales con el fin, según expresa, de que se establezca el modo cómo se deben interpretar las disposiciones específicas que se estimen eventualmente infringidas.

Que en relación con esta última petición, este Tribunal se abstendrá de emitir nuevas instrucciones ya que, a su juicio, a partir de la vigencia de la Ley N° 19.955 que modificó la Ley del Consumidor, y luego de la normativa que sobre la materia impartió el Banco Central y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, se ha resuelto el problema de transparencia que la Resolución N° 666 pretendía resguardar. Lo anteriormente expuesto, con todo, no obsta el ejercicio de las atribuciones que los artículos 1°, 2° y 3° del Decreto Ley N° 211 confieren a este Tribunal, en el evento de incurrirse en un atentado a la libre competencia;

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 18°, 19° y 26°, inciso segundo, del Decreto Ley N° 211, se **RESUELVE:**

1°.- Rechazar la objeción de documentos deducida por CAR S.A. a fojas 525;

2°.- Sancionar a CAR S.A. con una multa a beneficio fiscal ascendente a 200 unidades tributarias mensuales, por habar incumplido las instrucciones generales establecidas en la Resolución N° 666, de fecha 23 de octubre de 2002; y,

3°.- Declarar que, en lo sucesivo, CAR S.A. deberá actuar en la materia a que se refiere la Resolución N° 666, de fecha 23 de octubre de 2002, conforme a la nueva normativa legal y reglamentaria que regula la obligación de información de quienes otorgan crédito al público en general, o las normas que las reemplacen, por lo que se deja expresamente sin efecto, a contar de esta fecha, la referida Resolución N° 666.

Se previene que el Ministro señor Depolo estuvo por aplicar a CAR S.A. una multa ascendente a 300 unidades tributarias mensuales.

Notifíquese y archívese en su oportunidad. Transcribese al Banco Central, al Servicio Nacional del Consumidor y a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Pronunciada por los Ministros señores Eduardo Jara Miranda, Presidente, Sra. Andrea Butelmann Peisajoff, Sr. Radoslav Depolo Razmilic, Sr. Tomás Menchaca Olivares y Sr. Julio Peña Torres. No firman la Ministra Butelmann ni el Ministro Menchaca, por encontrarse ausentes, no obstante haber concurrido al acuerdo de la presente sentencia.