



Reporte

Publicidad de Créditos de Consumo y Avances en Efectivo

Publicidad financiera exhibida en el periodo del 24 de agosto al 7 de Septiembre

**Departamento de Estudios e Inteligencia
Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales**

Septiembre de 2015

1. Presentación

Septiembre en Chile es un mes cargado de conmemoraciones y celebraciones. Para los hogares del país la llegada de las Fiestas Patrias implica un importante aumento del gasto.

Frente a este panorama, las Instituciones Financieras colocan en el mercado distintas ofertas de Crédito de Consumo y facilidades para realizar Avances en Efectivo; siendo el primero, aquel producto financiero en virtud del cual una parte denominada proveedor, entrega o se obliga a entregar una cantidad cierta de dinero a otra parte denominada consumidor, que se obliga a pagarla en un determinado plazo o número de cuotas, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés determinada al momento de su contratación¹; en tanto, el segundo, consiste en el retiro de dinero con cargo a la tarjeta de crédito, operación por la que se cobran intereses diarios, desde el día de la transacción hasta la fecha en que se efectúe su pago. Esta operación puede tener dos modalidades de pago, la primera es que el monto total del avance pase a formar parte del saldo de deuda al siguiente período de facturación, mientras que en la segunda forma de pago se pactan un número determinado de cuotas².

Según cifras de la CEPAL, los países de América Latina y el Caribe crecerán en promedio 0,5% en 2015, mientras que Chile lo hará en torno al 2,5%³. Estos datos, si bien muestran una desaceleración económica, que se explica a nivel externo por el lento crecimiento de la economía mundial –causada por la baja actividad de China y de otros países emergentes-, y a nivel interno por una descenso en la inversión, denotan el estado saludable de la economía del país que continúa expandiéndose. Esto es confirmado por en el último Informe de Política Monetaria del Banco Central de Chile⁴, que registra un Índice Mensual de Actividad Económica (IMACEC) de 2,5%, superando las expectativas de un 2,2%.

Habitualmente para estas festividades, la oferta de financiamiento consiste mayoritariamente en avances en efectivo. Justamente, durante el periodo de estudio, se registró un total de 31 piezas publicitarias vinculadas al mercado financiero, de las cuales, 22 corresponden al producto “Avance en Efectivo” –lo que representa al 71% de la muestra-, mientras que 9 de ellas anuncian el

¹ Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos de Consumo. Véase <http://bcn.cl/txf8>.

² www.sbif.cl

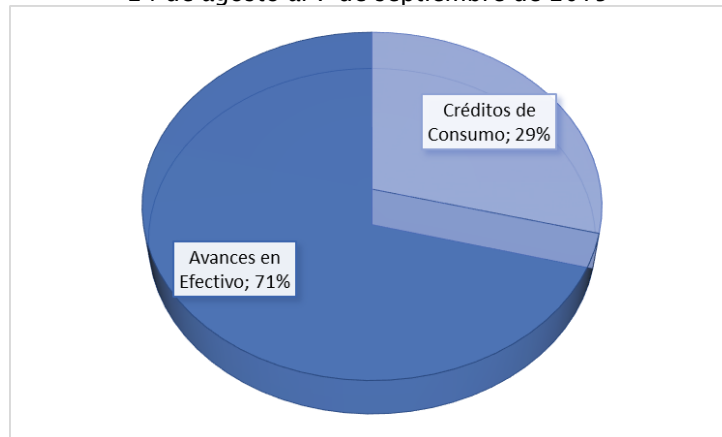
³ CEPAL (2015). Estudio Económico de América Latina y El Caribe. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/38713>

⁴ Banco Central de Chile, Informa de Política Monetaria, Septiembre de 2015.

producto "Crédito de Consumo" -representando 29% de las piezas publicitarias- (Gráfico 1). Cabe señalar que, la oferta del "Avance en efectivo" corresponde a tarjetas de crédito, principalmente del Retail.

Gráfico 1.

Distribución de la publicidad financiera por tipo de producto,
24 de agosto al 7 de septiembre de 2015



Fuente: SERNAC

Tras la entrada en vigencia de la Ley N° 20.555, publicada con fecha 05 de Diciembre de 2011, se introdujeron modificaciones a Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Al mismo tiempo ordenó la dictación de diferentes Reglamentos de Información al Consumidor. Dicha Ley estableció el surgimiento de nuevos derechos para los consumidores, como también nuevas obligaciones para los proveedores, que se traducen en la entrega de mayor y mejor información en materia publicitaria.

Estos nuevos derechos y obligaciones están contenidos tanto en el articulado de la Ley N° 19.496 como en los Reglamentos dictados, los cuales contemplan nueva información referente a la **publicidad** y su consignación en dos instrumentos obligatorios al momento de informar y que persiguen disminuir la asimetría de información existente entre las partes y favorecer que las/los consumidoras/es puedan ejercer de mejor manera su derecho a libre elección de los servicios ofertados, dado que les permite comparar entre diversas Instituciones:

- 1. La Carga Anual Equivalente (CAE).** Es un Indicador que, expresado en forma de porcentaje, revela el costo del crédito en un período anual, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación. La Carga

Anual Equivalente incluye el capital, tasa de interés, el plazo del Crédito de Consumo, todos los Gastos o Cargos Propios del Crédito y los Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados, si los hubiere.

- 2. El Costo Total del Crédito (CTC).** Corresponde al monto total que debe asumir el Consumidor, y que atañe a la suma de todos los pagos periódicos definidos como Valor de la Cuota en función del plazo acordado, incluyendo cualquier pago en el periodo inicial.

El crédito es una herramienta útil, no obstante, los consumidores tienen pocas opciones de entender toda la información que incluye la publicidad de este tipo de productos financieros y refleja las asimetrías de información entre los proveedores y los consumidores. En este sentido, y a efectos de proteger a las y los consumidores, en un periodo en que deben acudir a estas Instituciones para solventar los gastos que apareja el mes de septiembre, el Departamento de Estudios e Inteligencia de SERNAC, a través de su Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales, presenta el siguiente reporte sobre la publicidad de Créditos de Consumo y Avances en Efectivo.

2. *Objetivos*

Objetivo general

Analizar la información contenida en la publicidad sobre Créditos de Consumo y Avances en Efectivo emitida, en el contexto de las Fiestas Patrias, en medios de prensa de circulación nacional, radio y televisión abierta.

Objetivos específicos

- Vigilar el cumplimiento de la publicidad con las exigencias de información establecidas en la Ley N° 19.496 y la Guía de Alcance Publicitario y de Prácticas Comerciales de SERNAC⁵;
- Identificar las infracciones a la normativa sobre los derechos de las/los consumidoras/es contenidas en este tipo de publicidad; y,
- Definir acciones que permitan corregir y/o ajustar prácticas publicitarias o infracciones, para mejorar la información que se entrega a las/os consumidoras/es.

3. *Aspectos metodológicos*

- **METODOLOGÍA.** Análisis de contenido.
- **UNIDAD DE ANÁLISIS.** Piezas publicitarias exhibidas en medios de prensa de circulación nacional, radios y televisión abierta.
- **MUESTRA.** Esta se compone de 31 soportes publicitarios, correspondientes a 25 piezas publicitarias presentadas en medios escritos de circulación nacional, 2 en radio y 4 en televisión abierta. El periodo de monitoreo se realizó entre el 24 de agosto y el 7 de septiembre del año 2015.

⁵ <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2015/02/Gu%C3%ADa-de-Alcance-Publicitario1.pdf>

4. Análisis de la Publicidad de Créditos de Consumo y Avances en Efectivo.

El estudio detectó que, de un total de 31 piezas publicitarias que componen la muestra, sólo 4 de ellas no se ajustan a la normativa vigente sobre protección del consumidor. Éstas corresponden a los anuncios de 4 proveedores financieros: Caja de Compensación 18 de Septiembre, CMR Falabella, La Polar y Scotiabank.

Cuadro 1.

Análisis de Publicidad Financiera en medios de comunicación escritos, radios y televisión abierta, periodo 24 de agosto al 07 de septiembre de 2015.

The advertisement is for Caja 18 and features a background image of a barbecue grill with meat. A wooden cutting board in the foreground has the text: "CRÉDITO CORAZÓN DIECIOCHERO QUE NO FALTE PARA NADE". Below this, a blue box contains the following information: "¡PIDE TU CRÉDITO PARRILLERO Y ZAPATEA TRANQUILO ESTE 18!", "\$300.000", "En 12 cuotas de \$29.049", "CAE 28,67%", and "Costo total del Crédito \$348.588". At the bottom, there is a small graphic of a globe and some text: "SOLICITA TU CRÉDITO MÁS ASISTENCIA ALIVO SIEMPRE Y PARTICIPA POR UN VIAJE A REARÉ PARA DOS PERSONAS." and "¡Gana un viaje de 10 días a REARÉ!". The bottom of the ad includes social media icons and the website "www.caja18.com" and phone number "021 400 718 18 18".

Pieza publicitaria exhibida en el Diario La Cuarta. 04.09.2015

1. CAJA DE COMPENSACIÓN 18 DE SEPTIEMBRE:

- Falta de información veraz y oportuna sobre las condiciones, restricciones y limitaciones del concurso. El deber de información no se entiende por cumplido por el hecho de indicar que las Bases del concurso se encuentran depositadas ante Notario.
- Además, el anunciante no informa el plazo en que el ganador/a del concurso pueda reclamar el premio.

SONRÍE
Comparte un buen momento



Pide tu **Avance en Efectivo CMR** desde
\$120.000
En 12 cuotas o más

Y te regalamos
2 McCombo™
BigMac™

Activa tu promoción en **CMR.CL**

PÍDELO EN

cmr.cl CALL CENTER 600 390 6001 #TOTTUS SODIMAC FORECENTER

CMR Falabella

Oferta de avance personal e instantáneo, exclusiva para clientes Tarjeta La Polar. Válida desde el 01/08/2015 hasta el 31/08/2015. Aprobación y otorgamiento del avance sujeto a evaluación del cliente al momento de solicitar el avance y al cumplimiento de las Políticas de Riesgo y Comercial de Tarjeta La Polar y La Polar Blanc, tales como variación de la línea de crédito por compra realizada con Tarjeta La Polar y avance realizado por el cliente, puede informarse de ellas en cualquier centro franquicia de nuestra Tarjeta La Polar a lo largo del país. Tasa de interés informada de 2,500/30,000 del monto financiado. Cobertura de garantía de fábrica y comercial. Descuento de \$10.000 válido solo para compras sobre \$30.000 en vestuario, calzado y deporte, efectuadas con Tarjeta La Polar o Blanc La Polar, el día de pago del avance. No reembolsable ni pagable por dinero en efectivo. No acumulable con otros beneficios y/o descuentos exclusivos de Tarjeta La Polar o Blanc La Polar. Solo en centros blancos. Límite de tienda con toppe de \$400.000 y en centros blancos. Límite de tienda con toppe de \$200.000.

Pieza publicitaria exhibida en el Diario Las Últimas Noticias. 31.08.2015

2. CMR FALABELLA:

- No informa CAE ni CTC
- Contiene la frase "... o hasta agotar stock de 1.500 premios..."

Ahora tu avance viene con regalo



Pide tu **avance EN EFECTIVO**
de 4 a 36 cuotas y obtén al instante
\$10.000 DCTO.
en todo vestuario, calzado y deporte
Hombre, mujer e infantil
por compras sobre \$30.000 con Tarjeta blanc.
Pídelo en cualquier caja de nuestras tiendas.

laPolar.

Oferta de avance personal e instantáneo, exclusiva para clientes Tarjeta La Polar o Blanc La Polar. Válida desde el 01/08/2015 hasta el 31/08/2015. Aprobación y otorgamiento del avance sujeto a evaluación del cliente al momento de solicitar el avance y al cumplimiento de las Políticas de Riesgo y Comercial de Tarjeta La Polar y La Polar Blanc, tales como variación de la línea de crédito por compra realizada con Tarjeta La Polar y avance realizado por el cliente, puede informarse de ellas en cualquier centro franquicia de nuestra Tarjeta La Polar a lo largo del país. Tasa de interés informada de 2,500/30,000 del monto financiado. Cobertura de garantía de fábrica y comercial. Descuento de \$10.000 válido solo para compras sobre \$30.000 en vestuario, calzado y deporte, efectuadas con Tarjeta La Polar o Blanc La Polar, el día de pago del avance. No reembolsable ni pagable por dinero en efectivo. No acumulable con otros beneficios y/o descuentos exclusivos de Tarjeta La Polar o Blanc La Polar. Solo en centros blancos. Límite de tienda con toppe de \$400.000 y en centros blancos. Límite de tienda con toppe de \$200.000.

Pieza publicitaria exhibida en el Diario La Cuarta 27.08.2015

3. LA POLAR:

- No informa CAE ni CTC



**Pieza publicitaria exhibida en el Diario
La Tercera.
05.09.2015**

4. SCOTIABANK:

- El anunciante no informa el plazo en que se podrá reclamar el premio.

5. Conclusiones

Durante el periodo de análisis se constató la exhibición de un mayor volumen de publicidad del producto "Avance en Efectivo" en comparación con aquella de "Créditos de Consumo".

Los resultados del análisis muestran que de un total de 31 piezas publicitarias, 4 de ellas no se ajustan a la Ley N° 19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores (tres corresponden a publicidad de "Avance en Efectivo" y uno a "Créditos de Consumo").

Los anuncios que no se ajustan a la normativa corresponden a 4 proveedores financieros, de los cuales, 2 serán denunciados (CMR Falabella y La Polar) por no cumplir su deber de informar CAE y CTC, y 2 serán oficiados (Caja de Compensación 18 de Septiembre y Scotiabank) por no ajustar su publicidad según lo estipulado en la normativa para la información sobre promociones.

Los proveedores financieros a Denunciar son las siguientes:

- 1. CMR Falabella.** El proveedor será denunciado dado que no informa CAE ni CTC. Además, se observa que contiene la frase "... o hasta agotar stock de 1.500 premios...".
- 2. La Polar.** El proveedor será denunciado dado que no informa CAE ni CTC.

Los proveedores financieros a Oficiar son las siguientes:

- **Caja de Compensación 18 de Septiembre.** Falta de información veraz y oportuna sobre las condiciones, restricciones y limitaciones del concurso. El deber de información no se entiende por cumplido por el hecho de indicar que las Bases del concurso se encuentran depositadas ante Notario. Además, el anunciante no informa el plazo en que el ganador/a podrá reclamar el premio.
- **Scotiabank.** El anunciante no informa el plazo en que se podrá reclamara el premio.