

16/09/2016 → nos web  
12/09/2016 → a apl.

ROL N° 6796-2015

SANTIAGO, Diecisiete de agosto del año dos mil dieciséis

**VISTOS:**

Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **TRANSBANK S.A.**, representada por Rodrigo Undurraga Ossa, ambos con domicilio en la calle Huérfanos N° 770, piso 10, por una supuesta infracción a lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letra b), en relación al artículo 1° N°s 3 incisos 1 y 3, 32, 28 letra c), 35, 17 letra G en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de tarjetas de Crédito Bancarias y No bancarias, 3° inciso segundo letra a), 17 letra A de la ley 19.496, ambos en relación al artículo 32 del reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de información al Consumidor de tarjetas de Crédito Bancarias y No bancarias, en que habría incurrido la denunciada con ocasión con una campaña publicitaria.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan a fojas 1 a 5 y los acompañados por la denunciada que rolan de fojas 55 a 67.

El escrito de contestación de la denuncia que rola a fojas 34 y siguientes.

El acta del comparendo de contestación y prueba, que rola a fojas 68 y siguiente

La objeción de documentos de la parte denunciante que rola a fojas 70

Y la resolución de fojas 100, que ordena traer los autos para dictar sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**A) EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:**

**PRIMERO:** Que la denunciante en tiempo y forma, objetó los documentos consistentes en a) página 13 del ejemplar del diario La Tercera de fecha 30 de marzo de 2015, b) página 27 del ejemplar del diario La Hora, de fecha 25 de marzo de 2015, c) copia de la publicación en la página web de Transbank en la que consta la realización del sorteo promoción, d) Copia del acta de fecha 28 de mayo de 2015, en la que consta la entrega del premio promoción, e) Set fotográfico de la entrega del premio, y f) listado de las 307 ilustres municipalidades afiliadas a Transbank, por tratarse de meras copias simples, no pareciéndose en ellos algún elemento que entregue certeza sobre su autenticidad e integridad.

**SEGUNDO:** Que conforme lo dispone el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, Los instrumentos privados se tendrán por reconocidos “3°. Cuando, puestos en conocimiento de la parte contraria, no se alega su falsedad o falta de integridad dentro de los seis días siguientes a su presentación, debiendo el tribunal, para este efecto, apercibir a aquella parte con el reconocimiento tácito del instrumento si nada expone dentro de dicho plazo;

**TERCERO:** Que conforme con lo expuesto, los fundamentos de las impugnaciones efectuadas por la denunciante se refieren más al valor probatorio de ellos, más que a su supuesta falsedad o falta de integridad, por lo que la objeción del documento será rechazada, máxime cuando no se rinde prueba para acreditar la falsedad de los documentos.

**B) EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**CUARTO:** Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra **TRANSBANK S.A.**, representada por Rodrigo Undurraga Ossa, por una supuesta infracción a lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letra b), en relación al artículo 1° N°s 3 incisos 1 y 3, 32, 28 letra c), 35, 17 letra G en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de tarjetas de Crédito Bancarias y No bancarias, 3° inciso segundo letra a), 17 letra A de la ley 19.496, ambos en relación al artículo 32 del reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de información al Consumidor de tarjetas de Crédito Bancarias y No bancarias, en que habría incurrido la denunciada con ocasión con una campaña publicitaria.

**QUINTO:** Que los hechos constitutivos de la infracción, se hacen consistir en:

- a) Que la denunciada mediante aviso publicitario difundido en el Diario La Tercera de fecha 23 de marzo de 2015, lanzó al mercado la campaña publicitaria denominada(sic)

**“PAGA TU PATENTE 2015 CON TARJETA Y GANA UN VOLVO”**  
**“haz todo con tu tarjeta. La evolución del dinero”(Visa, Mastercard, Magna, American Express, Diners Club International, Red Compra)”**  
**“ Sin intereses. 3 cuotas. Además, puedes pagar vía webpay”**

- b) Que al final del párrafo y en formato de letra chica ilegible por tamaño inferior a 2,5 ml indica “Promoción válida desde el 02 de febrero de 2015 hasta el 01 de

abril de 2015. Participan en el sorteo todas las transacciones efectuadas con tarjeta de crédito Visa, MasterCard, Magna, American Express, Diners Club, y tarjetas de débito redcompra, emitidas en Chile y operadas por Transbank S.A, que contrataren con código de autorización en las Municipalidades adheridas a la campaña. El premio consiste en un volvo, modelo V40 T4 R-design, transmisión mecánica. El premio será entregado al titular de la cuenta asociada a la tarjeta cuya transacción resulte ganadora. El sorteo se realizaría en las oficinas de Transbank S.A. El día 15 de abril. El ganador será publicado a más tardar el 15 de mayo de 2015 en el sitio [www.transbank.cl](http://www.transbank.cl) El plazo para reclamar el premio vence el 15 de junio de 2015. La responsabilidad de la entrega de los premios corresponde a Trade producciones S.A.

- c) Que la publicidad denunciada publicita dos tipos de promociones, **una** donde el incentivo es la participación en un concurso al que se ingresa al pagar la patente del año 2015 con las tarjetas de crédito antes individualizadas, y la **otra**, es la posibilidad de pagar la patente del año 2015 con las tarjetas antes señaladas, en tres cuotas sin interés
- d) Que las infracciones en que habría incurrido la denunciada serían:
- \* No informar la carga anual equivalente o CAE
  - \* No informar el costo total del crédito
  - \* Incurrir en publicidad engañosa
  - \* Falta de información veraz y oportuna
- e) Que la denunciada incurre en omisión ya que en su publicidad no informa ni la carga anual equivalente o CAE ni el costo total del crédito, que son parte de la información legal sustancial y además es información básica comercial, transgrediéndose gravemente los derechos de los consumidores, ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable de estos últimos.

Agrega que tras la entrada en vigencia de la ley 20.555, se introdujeron modificaciones a la ley 19.496, para dotar de atribuciones en materias financieras entre otros al Sernac.

Que al efecto el legislador dispuso en la Ley 19.496 la obligación de informar la “carga anual equivalente” o “CAE”, en cada operación de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia, ya que se realice a través de cualquier medio masivo o individual, y en relación al “Costo Total del Crédito”, lo consagró como uno de los derechos que les asiste a los consumidores de productos o servicios financieros, el derecho a recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer a su vez la carga anual equivalente.

f) Que en cuanto al tipo de publicidad engañosa, se encontraría configurada tanto por no informar las características relevantes del servicio de crédito, que debieron ser proporcionadas de acuerdo a las normas de la información básica comercial como es la CAE y CTC y no se hizo, como por entregar información en formato de letra chica que contradice el mensaje principal, en efecto, la promesa o el llamado del anunciante es para pagar la patente 2015 con tarjeta de crédito y ganar un auto, pero el anuncio no es absoluto, porque está limitado en letras chicas a las transacciones efectuadas con tarjetas, **que cuenten con código de autorización de las municipalidad adheridas, transgrediéndose con ello el principio de autosuficiencia del soporte publicitario.**

g) También se habría vulnerado el derecho de información veraz y oportuna, debido a la omisión de la Carga Anual Equivalente y el Costo total del crédito, por no informar cuales son los municipios adheridos a la promoción a la promoción y por contener información en formato de letra chica que vulnera el mensaje principal, estableciendo restricciones a este respecto y de manera ilegible por tamaño, al ser menor a 2,5 milímetros.

**SEXTO:** Que al contestar mediante escrito agregado a fojas 34, la denunciada solicitó el rechazo de la denuncia, señalando en síntesis:

a) Que Transbank es una sociedad de apoyo al giro bancario y operadora de tarjetas de crédito y débito, en conformidad a lo establecido por el artículo 2 y 74 de la Ley General de Bancos y 35 N° 7 de la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central, mediante los cuales presta servicios de operación y administración de dichas tarjetas, es decir su labor es solamente la de facilitar su uso, pero no las emite. Esta es una relación directa entre cada banco y sus clientes.

- b) Que al respecto no es posible asimilar las calidades de emisor y operador, error en que incurre la denunciante al sostener que Transbank en su calidad de operador, se le pueden aplicar y trasladar obligaciones que, de acuerdo a la normativa vigente corresponden únicamente a los emisores de tarjetas.
- c) Que Transbank no está obligado a publicar el CAE ni el CTC, ya que dicha obligación recae sobre los emisores de tarjetas de crédito según lo dispone el artículo 17 G de la Ley 19496, esa obligación es de los proveedores, y de acuerdo al 34 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, son los emisores los que deben cumplir con la carga de informar el CAE y el CTC.
- d) Que tampoco han infringido deber alguno en relación a la entrega de información veraz y oportuna e información básica comercial, puesto que quien debe procurar la información del CAE y CTC no es el operador de las tarjetas sino que el proveedor-emisor.
- e) Que la publicidad efectuada no es engañosa, puesto que ella requiere de un actuar negligente que en la especie no ha ocurrido.
- f) Que en lo que dice relación con el CAE y el CTC, la interpretación del SERNAC es errónea e injustificada, puesto que no hay ninguna operación de crédito de dinero, la que define el artículo 1° de la ley 18.010, como aquella en virtud de la cual una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención, presumiendo el Sernac que el vendedor percibiría la totalidad del precio en virtud de la aceptación del pago contra la tarjeta de crédito.

**SÉPTIMO:** Que resulta oportuno citar en esta sentencia el tenor de las normas que el SERNAC estima infringidas por la denunciada, y que son las siguientes:

artículos 3° inciso primero letra b), que dispone que son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El 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;

Artículos 3° inciso segundo letra a), que dispone que Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: a) Recibir la información del costo total del producto o

servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.

Artículo N° 28 letra c que dispone que comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

Artículo 17 letra A de la ley 19.496 norma que dispone que Los proveedores de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión deberán informar en términos simples el cobro de bienes y servicios ya prestados, entendiendo por ello que la presentación de esta información debe permitir al consumidor verificar si el cobro efectuado se ajusta a las condiciones y a los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones descritos en el contrato. Además, toda promoción de dichos bienes y servicios indicará siempre el costo total de la misma.

Artículo 17 letra G de la ley 19.496, y 34 del Reglamento de información al Consumidor de tarjetas de Crédito Bancarias y No bancarias, norma que dispone 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. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.

Con todo, las cotizaciones no podrán tener una vigencia menor a siete días hábiles a contar de su comunicación al público, según determine el reglamento de acuerdo a la naturaleza de cada contrato.

Asimismo, deberán informar en toda cotización de crédito todos los precios, tasas, cargos, comisiones, costos, tarifas, condiciones y vigencia de los productos ofrecidos conjuntamente. También deberán informar las comparaciones con esos mismos valores y condiciones en el caso de que se contraten separadamente. Esta información deberá tener

un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión y ubicación.

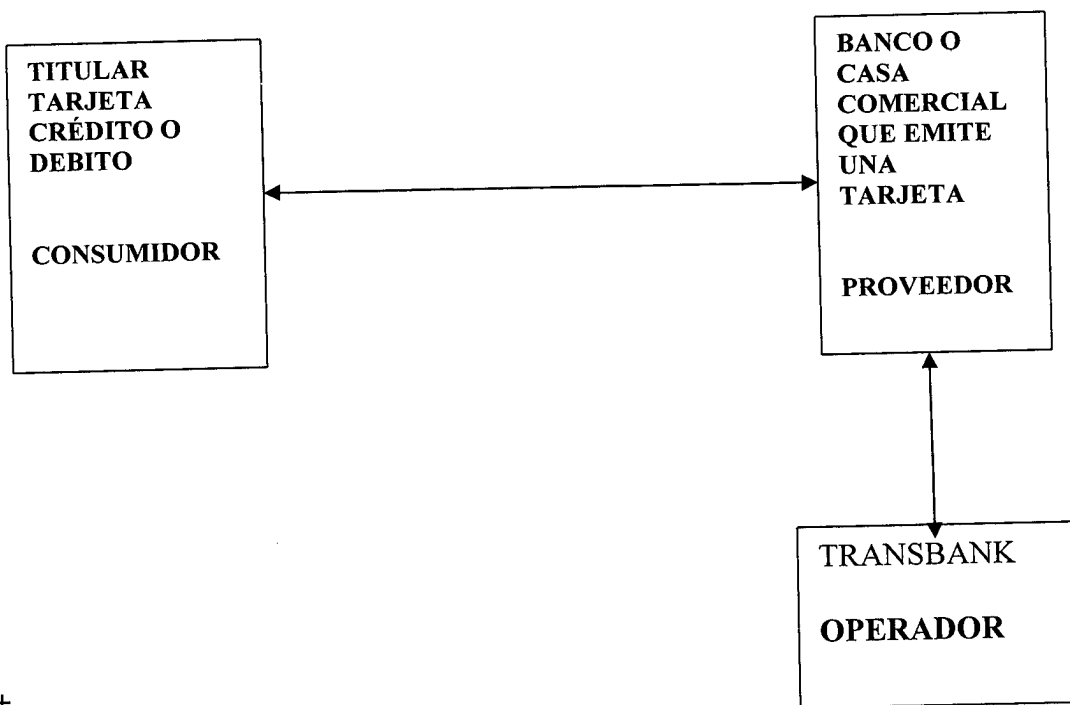
Por su parte el artículo 34 del Reglamento de información al Consumidor de tarjetas de Crédito Bancarias y No bancarias dispone que “Los Emisores deberán informar la Carga Anual Equivalente en toda publicidad de Tarjetas de Crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la Carga Anual Equivalente un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia.

Para el caso de publicidad de productos crediticios específicos, ya sea venta de productos en cuotas o avances en efectivo o cualquier otro tipo de crédito, se deberá asociar a una CAE en base a la siguiente fórmula.....:

En toda publicidad 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. Asimismo, en toda publicidad que incluya meses de gracia, períodos de no pago o pago diferido, deberá incluirse conjuntamente con la Carga Anual Equivalente una leyenda que señale el número de períodos de gracia o meses de no pago aplicables.

Artículo 32 del Reglamento Sello Sernac. En toda publicidad, promoción u oferta de un producto o servicio financiero que se adquiera en virtud de un contrato de adhesión, los proveedores deberán informar a los consumidores, en términos simples, el costo total del respectivo producto o servicio, las condiciones objetivas que el proveedor ha establecido para acceder al mismo y los precios, cargos, costos, tarifas y comisiones que se establezcan en el contrato.

**OCTAVO:** Que antes de entrar al fondo del asunto planteado por el Servicio Nacional del Consumidor, estima el sentenciador que deben aclararse algunos conceptos para entender esta especial denuncia, puesto que en nuestro sistema financiero cuando se emite una tarjeta de débito o de crédito actúan tres entes, uno de los cuales no tiene relación alguna con una de las partes, y puede por ello acarrear un tema de competencia del Juzgado de Policía Local.



+

**NOVENO:** Que el Decreto 44, conocido como el reglamento de Tarjetas de crédito y débito, establece en su artículo 3°, las siguientes definiciones:

- 1) **TARJETA DE CRÉDITO:** Cualquier instrumento que permita a su titular o usuario **disponer de un crédito otorgado por un emisor y que puede utilizarse por dicho titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador,** en virtud de convenios celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario.
- 2) **CONSUMIDOR,** Titular o Usuario: La persona natural o jurídica que contrata, a título oneroso y como destinatario final, una Tarjeta de Crédito.
- 3) **EMISOR:** Las empresas bancarias y sociedades financieras, las cooperativas de ahorro y crédito y las demás entidades que, habitualmente, de conformidad con las leyes especiales aplicables, emite y pone en circulación una o más Tarjetas de Crédito Bancarias o Tarjetas de Crédito no Bancarias, según corresponda; celebra los contratos de afiliación con las entidades que aceptan dicho instrumento como medio de pago; y asume la responsabilidad de pagar las adquisiciones de bienes o servicios que efectúen sus titulares o usuarios en las entidades afiliadas, sin perjuicio que acuerde con el operador respectivo que la responsabilidad de pago sea asumida por este último.



4) **OPERADOR**: La persona jurídica que en virtud de un contrato con el Emisor presta a éste los servicios relacionados con la autorización y registro de las Transacciones que efectúan los titulares o usuarios de una Tarjeta de Crédito, y aquellos otros de naturaleza complementaria que se le encomienden.

**DÉCIMO**: Que al respecto el artículo 1º de la Ley 19.496 establece que “La presente ley tiene por objeto normar las **RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES**, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- **Consumidores o usuarios**: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- **Proveedores**: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

**DÉCIMOPRIMERO**: Que en consecuencia a la luz de lo expuesto, es claro que la denunciada de autos, Transbank tiene la calidad Jurídica de “**OPERADOR**”, conforme la definición entregada por el reglamento de tarjetas, esto es “un persona jurídica que por el contrato celebrado con un Emisor presta a éste los servicios relacionados con la autorización y registro de las Transacciones que efectúan los titulares o usuarios de una Tarjeta de Crédito”

**DÉCILOSEGUNDO**: Que igualmente, Transbank tampoco puede ser considerado como un proveedor, puesto que sus servicios no se prestan a los consumidores en los términos del artículo 1º de la ley 19.49, quienes además, no le pagan a dicha entidad un precio o tarifa.

**DÉCIMOTERCERO**: Que por otro parte, Transbank, no contrata con los particulares en cuanto consumidores, por lo que además no se configura la relación que exige el artículo 1º de la Ley 19.496, en cuanto establece que “ La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”.

**DÉCIMOCUARTO:** Que por otra parte, las normas que se señalan infringidas, sólo pueden tener como autores de las conductas en ellas señaladas, a aquellos que la ley denomina “proveedores”, calidad jurídica que en el caso de autos está expresamente definida por el reglamento de tarjetas, recayendo ella en el “**emisor**” a la luz del artículo 3º definición tercera del Reglamento de Tarjetas de crédito, que lo define como “Las empresas bancarias y sociedades financieras, las cooperativas de ahorro y crédito y las demás entidades que, habitualmente, de conformidad con las leyes especiales aplicables, emite y pone en circulación una o más Tarjetas de Crédito Bancarias o Tarjetas de Crédito no Bancarias, según corresponda.

**DÉCIMOQUINTO:** Que además, el sentenciador estima que las infracciones denunciadas, especialmente aquellas relativas al **CAE O CTC**, no pueden prosperar, puesto que:

- a) De acuerdo a la ley 19.496, quien debe cumplir con la obligación de informarlas en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia, es el “proveedor”
- b) Que artículo primero de la ley 18.010 establece que “operación de crédito es aquella en virtud de la cual una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención”,
- c) Que el artículo 3 N° 1 del Reglamento de Tarjetas define la Tarjeta de Crédito como cualquier instrumento que permita a su titular o usuario **disponer de un crédito otorgado por un emisor,**

De lo que se concluye que no efectuando la denuncia operaciones de crédito de dinero, la publicidad por ella efectuada y denunciada en autos, no infringe la normativa legal al omitir referencia al CAE o CTC.

**DECIMOSEXTO:** Que conforme con lo expuesto, y analizando los antecedentes según la sana crítica, el Sentenciador del análisis de la prueba rendida en autos, concluye que no existen las infracciones denunciadas.

**Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 14 de la ley n° 18.287,

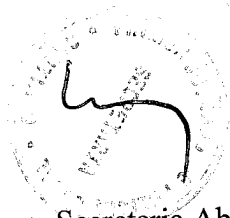
**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Que no ha lugar a las objeciones de documentos promovidos a fojas 70 y siguientes.

**SEGUNDO:** Que no ha lugar a la denuncia de fojas 8 y siguientes por no haber incurrido TRANSBANK en las infracciones denunciadas.

**TERCERO;** Que cada parte pagará sus costas

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.



Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.

C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis.

A fojas 196 y 197: téngase presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de diecisiete de agosto de dos mil dieciséis, escrita a fojas 139 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1570-2016.

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Leopoldo Llanos Sagristá e integrada por la Ministra (s) señora Elsa Barrientos Guerrero y la abogada Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

LEOPOLDO ANDRES LLANOS  
SAGRISTA  
MINISTRO  
Fecha: 21/12/2016 12:56:50

ELSA BARRIENTOS GUERRERO  
MINISTRO(S)  
Fecha: 21/12/2016 12:49:06

CLAUDIA VERONICA CHAIMOVICH  
GURALNIK  
ABOGADO  
Fecha: 21/12/2016 13:00:09

SERGIO ENRIQUE PADILLA FARIAS  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 21/12/2016 13:24:12



Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Leopoldo Andres Llanos S.,  
Ministra Suplente Elsa Barrientos G. y Abogada Integrante Claudia Veronica Chaimovich G. Santiago,  
veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis.

En Santiago, a veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la  
resolución precedente.



01304415290099

24 ENE 2017

dicl

est Rol 6796-2015

..... Santiago, 19 de enero de 2017

.....

.....

.....

Cumplase.

.....

Gírese el correspondiente boletín de pago

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SECRETARIO