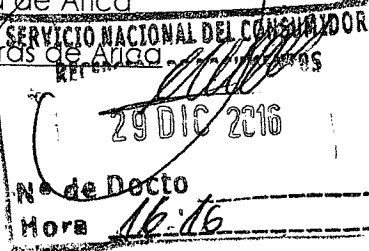




República de Chile

Ilustre Municipalidad de Arica

Tercer Juzgado de Letras de Arica



RECEPTOR

ARIEL PARADA JIMÉNEZ
3er Juzgado Policía Local ARICA

Causa Rol N° 661(AP)

Arica, a veintinueve de octubre de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fs. 9 y siguientes rola la denuncia infraccional deducida por Yasna Zepeda Lay, abogada del Servicio Nacional del Consumidor, R.U.T. N° 14.486.014-4, en adelante también Sernac, ambos domiciliados en calle Baquedano N° 343, Arica, fundado en lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en adelante LPC; en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., R.U.T. N° 99.500.840-8, representada para estos efectos por su gerente general Mauricio González Contreras, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en 21 de mayo N° 501, de Arica, o bien, representada de conformidad con lo dispuesto por el artículo 50 C inciso tercero en relación con el artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, y quien se presume representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor. En cuanto a los antecedentes de hecho. Sostiene que en el cumplimiento del mandato legal de ese Servicio Público, especialmente consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la LPC, esto es, "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor" es que Sernac, a través de su Ministro de Fe doña Rosa Cortez Contreras, concurrió con fecha 31 de mayo de 2016, a las dependencias de la denunciada, ubicadas en calle 21 de mayo N° 501, Arica, constatando, respecto de la información referida a los productos o servicios adicionales que se ofrecen en conjunto con la tarjeta de crédito emitida por dicho proveedor, denominada "Tarjeta Cencosud", el hecho que necesariamente, junto con la tarjeta en cuestión, el consumidor debe contratar un seguro de desgravamen. Sostiene que de esa forma, según la información entregada por la denunciada a la ministro de fe, el consumidor, junto con la contratación de un producto crediticio principal, esto es, la tarjeta Cencosud, debe proceder de forma adicional y simultáneamente a la contratación de un producto conexo, a saber, un seguro de desgravamen, el que revestiría, por consiguiente, el carácter de obligatorio. Señala, que consecuencia,

y en consideración a los hechos certificados por la Ministro de Fe, es evidente la constatación expresada en el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada ofrece o vende productos o servicios financieros de manera atada, al imponer o condicionar a los consumidores la contratación, en conjunto con la Tarjeta Cencosud de otro producto o servicio adicional o conexo, esto es, un seguro de desgravamen, en contravención a lo dispuesto por el artículo 17 H de la LPC y aquello constituye una clara infracción a la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, según se desarrollará a continuación y por ello y en cumplimiento de nuestro imperativo legal, poner los antecedentes del caso en conocimiento del Tribunal para su resolución. II.- En cuanto al Derecho y normas legales infringidas, expone que a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), 13 y 17H de la Ley N° 19.496. Sostiene que contraviene el artículo 3 inciso primero letra a) ya que según la norma "son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio...". Refiere que. Siguiendo el espíritu de la LPC, es del todo razonable afirmar que la imposición por la denunciada, como condición para acceder a su tarjeta de crédito, de la contratación de un producto o servicio asociado, simultáneo, adicional, especial o conexo, con el carácter de obligatorio, implica un obstáculo injustificado para el ejercicio por parte de los consumidores del derecho garantizado en la referida norma, impidiéndose, en definitiva, la libre contratación del producto que realmente quiere adquirir. 2.- Contraviene el artículo 13 de la LPC toda vez que el citado artículo establece: "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas". Indica que puede apreciarse, el proveedor en cuestión no permite a los consumidores el acceso al producto crediticio principal ofrecido, la Tarjeta de Crédito Cencosud, sin la contratación simultánea de otro producto anexo, el seguro de desgravamen, situación que conlleva una negativa injustificada a la venta de un bien o servicio propio de su giro, condicionamiento que redundaría en legítimo, por cuanto el seguro en cuestión, como se verá en el próximo acápite, no puede revestir el carácter de obligatorio ni puede ser ofrecido de forma atada. 3.- Asimismo, contraviene el artículo 17H de la LPC ya que refiere que en virtud de lo dispuesto por el inciso primero del artículo 17H: "Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos de manera atada.". Agrega el mismo artículo "Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor: a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y b) No lo tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esta manera con otros

proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirirlo en condiciones arbitrariamente discriminatorias." Sostiene que por lo tanto los requisitos para que se configure una venta atada son los siguientes: 1.- Que se ofrezca un producto o servicio financiero, 2.- Que, al realizar esa venta o contratación se imponga o condicione al adquirente la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos y, 3.- Que, el proveedor del producto o servicio financiero: a) No tenga el producto o servicio financiero disponible para contratarlo separadamente y se pueda contratar de esa manera con otros proveedores o b) Tenga disponible el producto o servicio financiero en forma separada, pero, en condiciones arbitrariamente discriminatorias para el consumo. Sostiene que en resumen, para la LPC siempre que se imponga la adquisición de un producto o servicio financiero en forma adicional a otro, se estará en presencia de una "venta atada" prohibida por la ley. Señala que lo anterior, incluso si los bienes o servicios que se pretenden "atar" son prestados por proveedores distintos pues esa distinción tampoco es realizada por el legislador, situación que, por lo demás, ocurre frecuentemente en los casos de contratación de seguros anexos a otro producto o servicio financiero principal. Señala que la LPC no prohíba las ventas conjuntas, esto es, que en un mismo acto se venden dos o más servicios o productos financieros, pero, sin imponer o condicionar la contratación de uno al otro. Señala que es más, las ventas conjuntas pueden aparejar beneficios de carácter económico para el consumidor, pues si se suma el valor de cada producto o servicio, el mismo puede ser inferior al de cada producto servicio por separado. Refiere que lo que, más bien, la LPC prohíbe es la realización de ventas atadas en los términos ya explicados, esto es, cuando la adquisición del segundo producto o servicio es impuesta por el proveedor al consumidor, pues lo que está detrás de esta prohibición es, precisamente, la vulneración del derecho a la libre elección del consumidor. Así, la exclusión, explícita de las ventas atadas en materia financiera no es más que la expresión de dicho derecho. Sostiene que el consumidor debe poder elegir libremente si contrata o no un producto adicional o conexo, libertad de elección que solo puede verse limitada cuando la contratación de dicho producto es obligatoria por ley. Señala a este respecto, debe tenerse presente que en nuestro ordenamiento, los seguros que revisten el carácter obligatorios por ley o por otra normativa son excepcionales, siendo posible mencionar los siguientes casos: SÖAP (Ley N° 18.490), seguro de incendios en copropiedades (Ley N° 19.537), seguro de desempleo para trabajadores dependientes o de incapacidad temporal para trabajadores independientes; seguro de desgravamen e invalidez, y seguro de incendio y sismo, normativa MINVU en caso que el beneficiario del subsidio requiera crédito hipotecario; seguro de desgravamen en los créditos sociales

otorgados por las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (Circular N° 2052 de 2003 de la Superintendencia de Seguridad Social); Seguro de Desgravamen e incendio para los créditos hipotecarios (norma de carácter general N° 330 de la Superintendencia de Valores y Seguros; artículo 40 del D.F.L. 215). En todos los casos, la contratación de un seguro adicional o conexo será y debe ser siempre voluntaria. Destaca que el artículo 17H de la LPC establece las especificaciones mínimas que deben incluir los contratos de adhesión de servicios crediticios, de seguros y, en general, de cualquier producto financiero o por sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito y toda persona natural o jurídica proveedora de dichos servicios o productos. Señala, que específicamente, en la letra d) de dicho artículo se establece la posibilidad de contratar simultáneamente otro producto de manera conjunta al producto financiero principal, operación que debe obedecer a la contratación voluntaria de otro producto especial asociado o conexo, reconociendo también la posibilidad que la contratación de un determinado producto o servicio financiero conlleve la contratación de un determinado producto o servicio financiero por imperativo legal. Señala que en razón de lo anterior, la norma exige identificar cuáles fueron contratados en forma voluntaria y los que han debido contratar por exigencia legal, debiendo el consumidor aprobar cada uno de estos productos o servicios, expresa y separadamente, mediante su forma en el respectivo anexo. Refiere que, en conclusión, puede apreciarse en el presente caso que la conducta denunciada implica la imposición a los consumidores de una venta atada, a informarse que la contratación del producto adicional o conexo "seguro de desgravamen" reviste el carácter de obligatorio, de manera tal que no es posible el acceso a la tarjeta de crédito que dicho proveedor emite sin la contratación simultánea del referido seguro. Señala que, por consiguiente, en los hechos, la denunciada no tiene disponible la Tarjeta Cencosud para ser contratada en forma separada, cuando, por cierto, se puede contratar de esa manera con otros proveedores financieros, configurándose una infracción a lo dispuesto por el inciso primero del artículo 17H de la LPC. III.- Facultad del Sernac para denunciar. Señala que conforme con lo dispuesto por el artículo 58 inciso segundo letra g) e inciso tercero de la LPC el Sernac tiene la función de: "...g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos

ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales." IV. Naturaleza de las normas infringidas. Sostiene que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren dolo ni de culpa en la conducta del infractor. En otras palabras, sólo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente, se condena por el juez. Refiere que, en idéntico orden de ideas, como lo ha señalado la I. Corte de Apelaciones de Santiago: "...Tercero: Que, consecuencialmente, siendo la acción infraccional de orden público, el legislador ha establecido la responsabilidad objetiva en virtud de la cual basta acreditar la infracción, como también la falta de la debida correspondencia entre lo que se ofrece que se origina y lo que efectivamente recibe como contraprestación, para aplicar las sanciones que la ley contempla." Refiere que la responsabilidad que la ley pone de cargo de los proveedores respecto de la información que éstos deben proporcionar a los consumidores antes y en el acto mismo en que se perfecciona la relación de consumo, es fruto de la posición profesional de los proveedores y se enmarca en la necesidad de certeza y seguridad jurídica que debe existir. V.- Sobre las Sanciones. Sostiene, finalmente, las sanciones a las normas infringidas por la denunciada, se encuentran establecidas en el artículo 24 y 17 K de la Ley N° 19.496, el cual dispone lo que sigue: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente (...)". A su vez, el artículo 17K establece: El incumplimiento por parte de un proveedor de lo dispuesto en los artículos 17B a 17J y de los reglamentos dictados para la ejecución de estas normas, que afecte a uno o más consumidores será sancionado como una sola infracción, con multa de hasta setecientas cincuenta unidades tributarias mensuales." y en tal virtud, solicita condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas aplicándoles el máximo de la multa que se indican: Infracción artículo 3 inciso primero letra a) LPC Multa 50 UTM. ; Infracción artículo 13 Multa 50 UTM. e Infracción artículo 17H LPC Multa 750 UTM. Refiere que las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características que actualmente nos rige; de ahí la importancia que la ley atribuye a la labor de los tribunales de justicia encargados de sancionar las conductas como la señalada en la denuncia de autos. Señala que en la especie el único que puede poner remedio a la situación

que ha dado origen a la presente causa, restableciendo el equilibrio jurídico dañado, mediante la sanción de la conducta de la empresa es el juez. Solicita, en definitiva, tener por interpuesta la denuncia infraccional, acogerla en todas sus partes condenando a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con costas.

A fs. 14 rola la resolución del Tribunal que citó al representante legal de la denunciada Mauricio González Contreras y/o al jefe de local conforme con lo dispuesto por el artículo 50D de la Ley N° 19.496 a prestar declaración y citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 15 rola la notificación personal de la denuncia infraccional de fs. 9 a 13 vta. y su proveído de fs. 14 a Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. por medio de su representante legal Mauricio González Contreras, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 63 a 69 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 81 a 82 rola la declaración indagatoria del representante legal de la denunciada acompañada por escrito.

A fs. 82 vta. rola resolución del Tribunal que ordenó "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando:

En cuanto al fondo:

Primero: Que, a fs. 63 a 69 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota, representada por la abogado Yasna Zepeda Lay y la Egresada de Derecho Bárbara Alejandra Muñoz Díaz y la asistencia de la parte denunciada de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. representada por el abogado Darío Herrera Santander.

La parte denunciante ratificó su acción, con costas.

La parte denunciada contestó la denuncia infraccional por escrito y solicitó el rechazo íntegro y completo de la denuncia, sobre la base de las siguientes consideraciones de hecho y de derecho: 1.- Denuncia de autos. Sernac dedujo denuncia infraccional en contra de la denunciada, imputando a ésta que "ofrece o vende productos o servicios financieros de manera atada, al imponer o condicionar a los consumidores la contratación, en conjunto con la Tarjeta de Crédito Cencosud, de otro producto o servicio adicional o conexo, esto es, un seguro de desgravamen, en contravención a lo dispuesto en el artículo 17 H de la LPC.". El Sernac señala que habría concurrido a la sucursal de la denunciada de la ciudad de Arica, ubicada en la calle 21 de mayo N° 501, un ministro de fe de dicha repartición pública, quien luego de entrevistarse con una captadora y, posteriormente, con el gerente de retail financiero, habría podido constatar que la denunciada ofrecería con la tarjeta de crédito emitida, denominada Tarjeta

Cencosud, un seguro de desgravamen, el que debe ser necesariamente contratado. De este modo, el fiscalizador asevera que, junto con la contratación del producto crediticio principal, esto es la Tarjeta Cencosud, debe proceder adicional y simultáneamente, a la contratación de un producto conexo, a saber, un seguro de desgravamen, el que revestiría, por consiguiente, el carácter de obligatorio. Señala que Sernac estima, en definitiva, que lo descrito constituye infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando la aplicación de multas, al considerar infringidos los artículos 3 inciso primero letra a), 13 y 17 H de la Ley N° 19.496. 2.- Ministro de Fe y Acta Inspectiva. Que, sin perjuicio de lo que dirá en lo sucesivo la denunciada, y haciendo negación expresa de las imputaciones efectuadas por el Sernac, por no ser éstas efectivas, como cuestión previa, se refiere al proceso de fiscalización efectuado, pues estima que el presente juicio indicia precisamente por los errores incurridos en tal visita inspectiva y en la forma en que ésta se efectuó. Refiere que así puede apreciarse del acta extendida por el Sernac, acompañada en autos, que la denunciada ofrece al público una serie de productos o servicios adicionales, consistentes en seguros de diversa índole. Sin embargo, sostiene que, desde ya llama profundamente la atención, que sólo respecto del seguro de desgravamen asevere su carácter obligatorio, mientras que no se aprecia tal afirmación respecto de los restantes productos. Asimismo, señala que no es posible apreciar en parte alguna de dicha acta, cómo es que el ministro de fe arriba a la conclusión descrita, es decir, el carácter obligatorio de la contratación de un seguro de desgravamen, adicional al producto principal. Sostiene, posteriormente en su denuncia, que tal conclusión habría derivado de la entrevista efectuada al personal de la tienda. En este sentido, señala que es preciso exponer, que el día 31 de mayo del presente año, se presentó en el local de la denunciada la ministro de fe doña Rosa Cortez Contreras, quien mediante el método de "cliente incógnito", procede a entrevistarse con una trabajadora, que ocupa el cargo de captadora. Hace presente que sólo al término de la inspección es que la ministro de fe se identifica en calidad de tal, ocultando hasta ese momento el verdadero alcance de su visita y su calidad de ente fiscalizador, cuestión que estima como un antecedente determinante, en orden a valorar los vicios suscitados durante el proceso, pues no hay norma alguna que habilite a algún funcionario, ministro de fe u otro, a ocultar su identidad con la finalidad de buscar una sanción infraccional o penal. En aquella oportunidad, incluso, sostiene que la fiscalizadora no habría informado a la tienda alguna irregularidad apreciada, cuestión de la que se ha tomado conocimiento sólo una vez notificada la presente denuncia. En este sentido, refiere que es preciso dejar asentado que la trabajadora entrevistada -como ya se dijo- ocupa el cargo de "captadora", cuya labor

consiste únicamente en buscar clientes al interior de la tienda y derivarlos al espacio financiero, siendo el ejecutivo de atención al cliente quien proporciona el detalle del producto que se ofrece, sus características y condiciones. Por tal razón, indica que malamente podría haber dado ella información certera respecto de la forma en que los diversos productos son ofrecidos al público, incluido -naturalmente- el mencionado seguro de desgravamen, siendo ello gestión de personal especializado del área financiera. Asimismo, sostiene que al entrevistarse con Mauricio Andrés González Contreras, Gerente de Retail Financiero, éste le explicó que todos los seguros ofrecidos tienen el carácter de voluntario para el cliente, otorgándose incluso derecho a retracto en caso de ser contratados. Refiere que desconoce las razones por la cual la fiscalizadora habría efectuado la denuncia sin hacer mención a esta circunstancia. Por otro lado, y tal como señala acreditará, refiere que existe en la tienda una serie de anuncios exhibidos y folletos que se ponen a disposición de los clientes y que entregan toda la información necesaria. Se podrá notar, cómo ellos indican claramente el carácter no vinculatorio en la contratación del seguro de desgravamen. En definitiva, estima que la imputación efectuada resulta ser del todo antojadiza, pues como se probará oportunamente, no es política de la denunciada forzar la contratación de seguros adicionales como condición para la adquisición del producto "principal", siendo en todo momento voluntario para el cliente acceder a ellos.

3.- Del Carácter voluntario del Seguro de Desgravamen. Refiere que tal como ha venido señalando, la contratación de cualquier seguro ofrecido por la denunciada, reviste un acto absolutamente voluntario para el cliente, sin que ninguno de ellos -incluido el mencionado seguro de desgravamen - sea requisito o condición sine qua non para el otorgamiento de la Tarjeta de Crédito Cencosud. Sostiene que lo anterior, consta fehacientemente en los documentos que acompañará en la etapa procesal correspondiente, especialmente, en el denominado "contrato de apertura de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema de uso de tarjetas de crédito, uso de servicios automatizados y mandatos especiales", y sus respectivos anexos, los que dependerán directamente de la voluntad manifestada por el cliente. Así por ejemplo, señala que la cláusula decimosegunda del mencionado contrato, al tratar las hipótesis por las cuales el emisor podrá poner término anticipado al mismo, señala expresamente que "el emisor, por su parte, podrá poner término anticipado a este contrato, en cualquiera de los siguientes casos: /vii/. Por fallecimiento del titular. En caso del término del presente contrato, se dejará sin efecto la Tarjeta y/o las Tarjetas adicionales solicitadas por el titular, quedando facultado el emisor para exigir el pago integro de lo adeudado y de las obligaciones que mantuviere vigente, a cualquiera de los herederos y /o sucesores del titular, conforme a lo dispuesto en

la legislación civil vigente, salvo que el cliente decida suscribir el seguro de desgravamen, se encontrare vigente y sus sucesores hagan efectiva su cobertura. Expone que podrá apreciar, desde ya aparece claramente establecido que la contratación del seguro de desgravamen constituye un acto accesorio que puede o no estar vinculado a la Tarjeta de Crédito Cencosud. De este modo, si está presente y se encontrare vigente, se hará efectiva su cobertura. De lo contrario, no tendrán sino aplicación las reglas generales en la materia, pasando las deudas generadas a los herederos del causante contratante, cuestión que en nada se opone a la legislación. Inmediatamente, y teniendo presente la no obligatoriedad en la contratación del seguro de desgravamen, la denunciada cuenta con diversos anexos, los que accederán al contrato dependiendo de la alternativa tomada por el cliente. Entonces, si el cliente decide contratar el producto adicional, suscribirá a su vez el documento titulado "anexo 2 anexo de producto o servicio contratado simultáneamente contrato de apertura de tarjeta de crédito". Dicho anexo contiene las condiciones y aceptación de contratación de desgravamen, señalando además que "se deja constancia que la contratación de estos seguros es voluntaria sin ser exigidas por ninguna normativa legal ni reglamentaria, por lo cual su contratación no es obligatoria" Por otro lado, señala que si el cliente hace uso legítimo de su opción tendiente a la no contratación del seguro de desgravamen, como producto adicional, pero, independiente del principal, se encuentra a su disposición la suscripción del documento titulado "anexo 3 no contratación seguro desgravamen", el que en lo pertinente señala "en este acto, declaro que reconozco y acepto mi derecho a contratar libremente un seguro de desgravamen para mi Tarjeta Cencosud, manifestando la voluntad de no asegurar para este riesgo la Tarjeta antes citada. Declaro asimismo, que he sido debidamente informado del efecto de la no contratación del seguro desgravamen. Esto es, en caso de mi fallecimiento, el emisor que me otorga el crédito podrá exigirle a cualquiera de mis herederos y/o sucesores, la totalidad de lo adeudado, incluidos los intereses y comisiones, como cualquier clase de obligaciones que mantuviere vigente". En definitiva, sostiene queda en evidencia que no se está ante un supuesto de "venta atada", como intenta exponer el denunciante, por cuanto no es requisito indispensable para la adquisición de la tarjeta de crédito la contratación de un seguro de desgravamen, cuestión que queda enteramente supeditada a la voluntad del cliente. De lo contrario no se explicará la existencia actual de un número de clientes que cuenta efectivamente con la tarjeta de crédito mencionada, pero, sin seguro vigente. Efectivamente, la denunciada cuenta con un universo de clientes de alrededor del 90% que mantiene contratados ambos productos, mientras que el 10% restante cuenta únicamente con la Tarjeta de Crédito

Cencosud. De este modo, sólo se está en presencia de una posible "venta conjunta", cuestión que jamás ha sido sancionada por el legislador, ni aún con la entrada en vigencia de la Ley N° 20.555. Destaca, además, que si en la actualidad existe un número significativo de clientes con seguro de desgravamen vigente, se debe ello a la notoria seguridad que aquel ofrece, al permitir poner a resguardo el patrimonio de los eventuales herederos del premuerto contratante. Asimismo, la venta conjunta permite ofrecer productos a muy bajo costo para el cliente, siendo ella una de las razones por las cuales no se encuentra prohibida, pues redundaría en un beneficio económico directo para éste último. En efecto, el seguro de desgravamen, que puede ser encontrado de forma conjunta, tiene un monto de prima mensual de sólo \$690.- (seiscientos noventa pesos), lo que se traduce en un incentivo a su libre contratación.

4.- Del procedimiento de contratación. Sostiene que es pertinente destacar que la denunciada por medio de ejecutivos especializados del área financiera, canaliza los requerimientos de los clientes a través de una plataforma o portal virtual, denominado "Pharos". Sostiene que dicha plataforma entrega una a una las diversas alternativas que se ponen a disposición del cliente, generando finalmente las condiciones de contratación de acuerdo a sus exigencias. En este sentido, y tal como expondrá, se cuenta alternativamente con opciones de contratación de productos adicionales, incluido el seguro de desgravamen, o únicamente de la Tarjeta Cencosud o Tarjeta Cencosud Visa o Mastercard. Asimismo, distingue dicha plataforma entre clientes nuevos o bien, clientes que ya cuentan con alguna de las tarjetas descritas. Desde ya se reafirma lo expuesto, la existencia de clientes vigentes que no cuentan con seguro de desgravamen contratado.

a) De este modo, tratándose de clientes nuevos, la plataforma funciona del modo que a continuación describe:

- 1.- Primera pantalla de Pharos.
- 2.- Ejecutivo elige la opción Nuevo Cliente y se despliega.
- 3.- Ejecutivo elige la opción Apertura y se despliega la siguiente pantalla.
- 4.- Ejecutivo elige la opción Proceso de venta y se despliega la siguiente pantalla.
- 5.- Ejecutivo pincha la opción de la derecha, seguro de desgravamen y se despliega. Se aprecia que claramente se indica que este seguro es voluntario.
- 6.- Luego que el ejecutivo realiza el proceso de venta, ya finalizando el mismo, se encuentra declarado que deberá realizar un checklist y cierre, para asegurar el correcto proceso y se despliega. El Ejecutivo lee la primera línea y pincha la opción. Ver. Se aprecia claramente que existe un proceso para la venta de la tarjeta con seguro de desgravamen y otro proceso para la venta con tarjeta sin seguro de desgravamen.
- 7.- Al pinchar la opción sin seguro de desgravamen, se despliega. Refiere que como es posible apreciar, la denunciada otorga en todo momento la posibilidad de optar o no por la contratación del seguro de desgravamen.

a) Por otro lado, y tal como señala ha

venido expresando, existe actualmente un universo de alrededor de una 10% de clientes que no cuenta con seguro de desgravamen contratado. En virtud de ello, CAT Administradora de Tarjetas S.A., cuenta además con la posibilidad de contratar dicho seguro con posterioridad a la adquisición de alguna de las tarjetas ofrecidas, como también hacer efectivo el retracts, en caso de haberlo contratado y querer renunciarlo. 1.- Entonces, para un cliente que desea consultar por el seguro de desgravamen, se ingresa a Pharos por el producto que tenga dicho cliente. En este caso, y a modo de ejemplo, veremos Tarjeta Scotiabank Cencosud MasterCard/Visa, de acuerdo a la siguiente pantalla. Cuando se selecciona el producto, se despliega en la pantalla: 1.- En esta pantalla se elige la opción Seguros y se obtiene. Refiere que en lo que se refiere a la opción productos, se tiene que se aprecia claramente que se menciona la voluntariedad de la contratación del seguro. Si ingresa a la opción de solicitudes, se obtiene: No contratación del seguro de desgravamen. Renuncia Seguro de Desgravamen, este punto es importante, pues el cliente que lo tiene contratado, podrá renunciarlo en cualquier momento: 5.- De las supuestas normas infraccionadas. Sernac imputa a la denunciada la infracción de una serie de normas contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores, a saber, los artículos 3 inciso primero letra a), 13 y 17 H. Señala que como se verá en lo sucesivo, sostiene que la denunciada no ha incurrido en ninguna de dichas infracciones. Así, el artículo 3° letra a) de la LPC establece que "son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo". En caso alguno la denunciada ha infringido el precepto descrito, por cuanto lo expuesto en los acápites anteriores deja por establecido que jamás ha sido condición para el acceso o la contratación del uso de Tarjeta de Crédito Cencosud la adquisición de un producto adicional. Tanto es así, que señala que el seguro desgravamen es, incluso, ofrecido con derecho a retracts, de modo que vigentes las condiciones que permiten hacer efecto el retracts el cliente que hubiere contratado el seguro podrá renunciarlo, pudiendo acceder inclusive a la devolución de las primas, dadas las circunstancias. Es claro entonces, que la denunciada otorga todas las posibilidades para que el cliente pueda acceder libremente a la elección de los productos, pudiendo contratarlos de modo independiente e incluso renunciar a ellos, en caso de retracts. Por su parte, el artículo 13 de la LPC establece que "Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas". Como puede apreciarse, no existe negativa alguna por parte de la denunciada para la contratación de la Tarjeta de Crédito Cencosud, u otra de las ofrecidas, por lo cual estima que no se

configura infracción a la norma transcrita. Finalmente, el artículo 17 H de la LPC establece que "Los proveedores de productos o servicios financieros no podrán ofrecer o vender productos o servicios de manera atada. Se entiende que un producto o servicio financiero es vendido en forma atada si el proveedor: a) Impone o condiciona al consumidor la contratación de otros productos o servicios adicionales, especiales o conexos, y b) No tiene disponible para ser contratado en forma separada cuando se puede contratar de esa manera con otros proveedores, o teniéndolos disponibles de esta forma, esto signifique adquirido o condiciones arbitrariamente discriminatorias". Señala que tal como se ha expuesto latamente, en el caso sublite no se configura ninguno de los presupuestos contemplados en la norma para entender que CAT Administradora de Tarjetas S.A., ofrece productos de forma atada, ellos por cuanto es libertad plena y exclusiva del cliente el acceder a la contratación conjunta del seguro de desgravamen, de modo que si así no lo desea, podrá contratar sólo la apertura de la tarjeta de crédito, no habiendo limitación en ese aspecto. Reitera, además, que no existe disposición alguna en la Ley 19.496, ni aún al amparo de las reformas introducidas por la Ley N° 20.555, que prohíba o sancione las "ventas conjuntas". En conclusión, no habiendo infracción a ninguna de las normas citadas, y no siendo efectivos los hechos y circunstancias expuestas en la denuncia, ésta debe ser necesariamente rechazada, con expresa condena en costas. Pide tener por contestada denuncia infraccional, procediendo al integro y completo rechazo de la misma, con expresa declaración que mi representada no ha infringido norma alguna de la Ley 19.496, con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.-Efectividad de haberse constituido la Ministro de Fe del Sernac el día 31/05/2016 en las dependencias de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., ubicada en 21 de mayo N° 501, de Arica, para requerir información de productos o servicios adicionales o conexos que se ofrecen por la denunciada junto con la emisión de la denominada Tarjeta Cencosud y sus circunstancias., 2.- Modalidad por la que la Ministro de Fe del Sernac requirió el día 31/05/2016 a la denunciada la información de la contratación de su producto Tarjeta de Crédito Cencosud y sus productos adicionales o conexos y sus circunstancias, 3.- Naturaleza o carácter de los productos o servicios adicionales o conexos que la denunciada ofrece junto con la denominada "Tarjeta Cencosud " y su forma de contratación y, 4.- Efectividad de proporcionar la denunciada al consumidor la información oportuna y veraz de los productos o servicios adicionales o conexos a la contratación de la Tarjeta Cencosud y sus circunstancias."

Cuarto: Que, para probar sus asertos, la parte denunciante de Sernac rindió la testimonial de Rosa de Lourdes Cortez Contreras, quien a expone a fs. 63 a 64 vta. que es efectiva la denuncia, que con fecha 31 de mayo a las 14:40 horas concurrió a la calle 21 de mayo N° 501 que es el local de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., se entrevistó con la captadora Norma Arenas, en un principio no se identificó porque la entrevista está enmarcada como ministro de fe y tiene una pauta para ello proporcionada por el departamento jurídico central del servicio, en ella se indica que no debe identificarse y, luego, se entrevistó con Marcelo González, que cuando entrevistó a la captadora le consultó por la tarjeta Cencosud y si venía con un seguro, ella le manifestó que sí y que era obligatorio ya que era el seguro de desgravamen por un valor de \$ 7.000 pesos y le consultó por otros seguros asociados y ella indicó que si existían otros seguros, pero, que esos no eran obligatorios y le pidió algunos folletos, pero, no tenía y allí se identificó como ministro de fe del Sernac. Refiere que posteriormente, se entrevistó con el señor González y con él construyó la constancia de visita la que solicitó firmaran ambas personas entrevistadas, que el día de la visita concurrió al lugar acompañada de Rodrigo Bastidas y con Yasna Zepeda, tomaron fotografías de los folletos asociados a los seguros y que la captadora se encontraba en el mesón de atención al cliente ejerciendo labores de atención de público. Contrainterrogada si durante la fiscalización consultó por las modalidades y condiciones del seguro de desgravamen y cómo operaba, ella manifestó que efectivamente se lo consultó a la captadora, indicó el valor del seguro de \$7.000.- y que por política de la empresa el seguro era obligatorio, que la señorita Arenas es captadora porque ella misma lo manifestó así y que el señor González así se lo corroboró. Al punto 4, indicó que la información que entregó la captadora es la relativa al seguro de desgravamen el que señaló era obligatorio y los demás son voluntarios. La testimonial de Rodrigo Ignacio Bastidas Dibona quien a fs. 64 vta. a 65 vta. expone que es efectiva la denuncia y que concurrió el 31 de mayo de 2016 voluntariamente junto a la ministro de fe del Sernac doña Rosa Cortez a las dependencias de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A ubicada en calle 21 de Mayo N° 501 de la ciudad de Arica porque la Ministro de fe estaba constatando posible infracciones a la ley del consumidor protección de los derechos del consumidor relativa a los productos o servicios adicionales que se contrataban junto a la tarjeta de crédito que emitía el proveedor denominada "Tarjeta Cencosud" y que constataron que según la información entregada que el consumidor debía contratar junto a la tarjeta de crédito un seguro de desgravamen, información que entregó la captadora de la tienda Norma Arenas Castillo quien manifestó que el consumidor debía contratar adicional y simultáneamente junto a la tarjeta Cencosud un seguro de

desgravamen en forma obligatorio. Expone que los otros seguros que se podían contratar junto a la tarjeta, como son el seguro de fraude, de protección al hogar entre otros, la captadora informó que no son obligatorios, no dio mayor información al respecto y se tomaron fotografías que corresponden a las acompañadas en el acta del ministro de fe que rola a fs. 4 y 4 vta. y que la captadora estaba cumpliendo funciones de ejecutiva de atención al público. Agrega que en primera instancia, la ministra de fe no se identificó como tal, solicitó la información como un consumidor más; pero, que entregada la información por la captadora, la ministro de fe se identificó y le dio a conocer a la captadora su calidad y ella dejó de atenderla. Refiere que la información entregada por la captadora era contradictoria porque señaló que el seguro de desgravamen es obligatorio al contratar la tarjeta Cencosud, pero, que esa información no aparece en sus folletos o anuncios, los que debían indicar que deben ser voluntarios.

Quinto: Que, la parte denunciante acompañó acta de ministro de fe suscrito por doña Rosa Cortez Contreras de fecha 31/05/2016 que rola a fs. 1 a fs. 5, copia simple constancia de visita de fecha 31/05/2016 suscrita por doña Rosa Cortez Contreras y Norma Arenas Castillo captadora de Cencosud y Mauricio González Contreras, gerente retail financiero que rola a fs. 6., copia simple de resolución exenta de fecha 14/01/2013 que establece cargos y empleos que revisten el carácter de ministro de fe del Servicio Nacional del consumidor que rola a fs. 7 a 8 y folleto en que se publicita seguros asociados a la contratación de tarjetas Cencosud que acompañó en este acto que rola a fs. 40.

Sexto: Que, la parte denunciada, a turno, rindió la prueba testimonial de Yohana Leticia Macaya Araya, quien a fs. 66 a 67 vta. expone que el seguro de desgravamen no es obligatorio, que desde que el captador aborda la cliente le pregunta si tiene tarjetas Cencosud y si el cliente le informa que no, el captador le informa que a través de la tarjeta Cencosud puede comprar al crédito, puede pagar en cuotas o acceder a promociones y le hace una encuesta para ver si la persona es trabajadora dependiente, independiente o pensionada, para acreditar la renta el cliente. Refiere que si el cliente cumple con requisitos de política para postular al crédito lo acompaña al espacio financiero, saca número de atención de cliente que es el cual va a llamar un ejecutivo de atención y que ya estando el cliente con el ejecutivo de atención se le solicita la cédula de identidad para validar que esté vigente, comprobante de domicilio y la acreditación de renta, se toman los datos personales y laborales del cliente y el sistema le informa que renta que asignara al cliente y que es allí cuando se le informa al cliente si desea contratar el seguro de desgravamen o no, valor de la prima del seguro y si no contrata el seguro la deuda es heredable y que si lo

contrata y después se retracta, tiene 35 días para realizar la baja del producto, para lo cual hay que ver si hay algún cobro y es eliminado. Refiere que luego, el sistema indica si va entregar una tarjeta Cencosud cerrada o una tarjeta Mastercard, graba la información asigna la línea de crédito y el folio de la apertura y se imprime la documentación que es la fecha de apertura de tarjeta que es la que va con datos particulares y laborales del cliente, el formulario de identificación, se firma un librito que entrega la información y en el librito está impreso el formulario de productos simultaneo y se vuelve a consultar si el cliente desea el seguro de desgravamen o no, paralelo a ello hay una hoja continua sale una hoja de no contratación del seguro y que se le da nuevamente al cliente la posibilidad de desistir del producto, luego, sale un formulario que se llama "Resumen de Cargo o cobros" donde vuelve a mostrar toda la información sobre las comisiones y cobros asociados que se le explica al cliente y que va con firma y huella del cliente en donde el cliente vuelve a tener la opción de desistir del producto. Indica que, además, sale impresa otra hoja que se llama definiciones que el vocabulario del contrato donde informa nuevamente en qué consiste el seguro de desgravamen y su costo y, después de todo ello, recién se imprime la póliza del seguro de desgravamen que va en duplicado con doble firma de cliente y, se le entrega copia de toda la documentación firmada en el momento y se le vuelve a explicar o informar si quedo con alguna duda. Una vez que el cliente tiene todo el contrato firmado recién se le entrega el plástico al cliente, es decir, la tarjeta, indica que, además, se cuenta con folletaje en el cual se señala que el seguro no es obligatorio y si revisan los últimos meses nunca se ha tenido un 100% con cruce de seguro de desgravamen y si el cliente no le da movimiento a la cuenta, no se genera el cobro, porque el seguro se cobra cuando el cliente le da movimiento con transacciones, porque esa es su finalidad, cubrir la deuda en caso de defunciones. Repreguntada refiere que las captadoras como su nombre indica captan clientes que no tengan tarjetas Cencosud para que la puedan obtener y lo derivan al espacio financiero y que esa es toda la función del captador y que no son ejecutivos del área financiera y que sí se puede acceder a contratar tarjetas Cencosud u otra sin contratar seguro de desgravamen, que sí existen clientes que no cuentan con seguros de desgravamen, que las captadoras no entregan información sobre los costos del seguro de desgravamen, sólo entregan requisitos, las promociones y los derivan al espacio financiero, ejercen sus funciones dentro de las dependencias de tienda Paris Arica y no son ejecutivas de atención de público en el área financiera y que folletos físicamente impresos en este momento no hay para entregar al público, pero, si existen en espacio financiero, carteles o publicidades que informan que los seguros son voluntarios. La testimonial de Perla Francisca Sandoval Vargas,

quien expone a fs. 67 vta., 68 y 68 vta. que es ejecutiva comercial de la tienda París Arica y que recepciona la documentación del cliente, valida la información, la ingresa al sistema y dentro del sistema aparece la pregunta si el cliente quiere el seguro de desgravamen, previo a la creación de la cuenta y el cliente de esa forma entrega la respuesta de acuerdo a lo que se va consultando, se hace con ello la creación de la documentación necesaria y así aparece la información del seguro de desgravamen. Refiere que cuando la documentación es impresa emitida que el cliente va firmando se le comenta que es lo que está firmando, hay tres hojas dentro del contrato donde se especifica el seguro de desgravamen, que la primera es la hoja de resumen donde sale mencionado el costo anual que el cliente debe cancelar en caso de utilizar la tarjeta durante el año corrido y se le menciona la cobertura que esta tiene; la siguiente, es la hoja de definiciones, que habla que la contratación de seguro de vida es voluntaria y que la tercera es la póliza donde aparece el valor las exclusiones que tiene y los beneficios que también tienen. Indica que la documentación donde va la firma del asegurado hay un timbre de agua donde aparece que el seguro es voluntario, por ejemplo, cuando al cliente se le valida la información haciéndole las consultas se le explica el seguro de desgravamen y se le señala de que actualmente es voluntario, ya que la percepción del cliente en la mayoría es que aún se considera obligatorio. Refiere que un cliente puede acceder a la tarjeta sin contratar seguro de desgravamen porque no es un requisito y que mantienen cuentas sin el seguro de desgravamen vigente y que un cliente vigente puede posteriormente contratar un seguro de desgravamen y que sólo los ejecutivos comerciales entregan información acerca del seguro de desgravamen ya que son estos los únicos que manipulan la documentación, ya que en este caso el seguro de desgravamen se valida mediante la digitación de la cuenta, la firma de la hoja de resumen y la póliza del seguro de desgravamen y que no se entregan folletos, sólo la información que entrega cada ejecutivo al momento de informar los costos administrativos y del seguro de desgravamen haciéndole reseña de los beneficios, las exclusiones y el valor que tiene en caso que utilizara su tarjeta Cencosud con compras a crédito e informar que si no posee cuenta vigente no tiene costo el valor del seguro de desgravamen, lo que se valida a través de la documentación que se firma y que los clientes acceso a toda la información que aparece en sus sistemas ya que se le entrega las copias correspondientes y los documentos a firmar, antes que el cliente firme, explicando y validando la información previamente emitida y donde, también, puede pasar que el cliente al momento de la apertura previa a la firma de los documentos se retracte del seguro de desgravamen y que al momento de validar la información, se acogen todas las preguntas o las dudas que el cliente pueda tener y se le

entrega la información para que el cliente en el momento decida si decide o no la contratación del seguro de desgravamen. Refiere que el cliente viene ya predispuesto a experiencias pasadas por eso el ejecutivo comercial debe dar la información lo más transparente y real posible y que seguro de desgravamen tiene una publicidad muy distinta a lo que otros seguros puedan ofrecer, ya que este no tiene carencias, no tiene permanencia ni tampoco dinero, solamente cubre la deuda vigente que pueda tener el cliente al momento del fallecimiento y así se evita que el cliente pueda dejar herederos de la deuda.

Séptimo: Que, la parte denunciada acompañó contrato de apertura de crédito y usos de tarjetas de crédito y sus respectivos anexos que rola a fs. 41 a 46, copia simple de definiciones del contenido del contrato de apertura de crédito que rola a fs. 47 y 48, copia simple de hoja de resumen de contrato de apertura de crédito y resumen de tarjetas de crédito Cencosud que rola a fs. 49 y 50, copia simple de simulación de contrato de apertura de crédito y afiliación al sistema y uso de la tarjeta de crédito Cencosud que rola a fs. 51 y 52, copia simple de política de transparencia de información y buenas prácticas comerciales que rola a fs. 53 a 59 y copia simple de resumen estadístico de los meses de julio y agosto referido a la contratación o apertura de las tarjetas de crédito y/o seguros de desgravamen que rola a fs. 60, folleto emitido por Cencosud que contiene la información acerca del seguro de desgravamen que rola a fs. 61 y copia impresa de fotografías de cartel exhibido en las oficinas de la denunciada en calle 21 de Mayo N° 501, de Arica que rola a fs. 62.

Octavo: Que, en autos se encuentra establecido que el día 31 de mayo de 2016, a las 14:40 horas, la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota Rosa de Lourdes Cortez Contreras se constituyó en visita inspectiva en las dependencias de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. ubicada en calle 21 de mayo N° 501, de Arica, para constatar infracciones a la Ley N° 19.496 relacionada con la información referida a los productos o servicios adicionales que se ofrecen en conjunto con la tarjeta de crédito emitida por dicho proveedor, denominada "Tarjeta Cencosud" y del hecho de que junto con dicha tarjeta, el consumidor debía contratar un seguro de desgravamen en forma adicional y simultánea de carácter obligatorio.

Noveno: Que, en mérito del acta de la Ministro de Fe y set de fotografías de fs. 1 a 5, constancia de visita del Ministro de Fe del Sernac de fs. 6 y la prueba testimonial de Rosa Cortez Contreras de fs. 63 a 64 vta. y de Rodrigo Ignacio Bastidas Dibona de fs. 64 vta., 65 y 65 vta., ambos contestes, todos apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, esta magistrada tiene como probado de manera fehaciente y plena que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. ofreció su producto tarjeta de crédito denominada "Tarjeta Cencosud" e impuso la

contratación en forma conjunta del producto o servicio adicional consistente en un seguro de desgravamen con el carácter de conexo y obligatorio, coaccionando a su contratación, durante la fiscalización efectuada por la Ministra de Fe Rosa Cortez González, el día 31 de mayo de 2016, a las 14:40 horas, quien en un principio al efectuar la fiscalización no se identificó como tal sino que actuó como "cliente incógnito" y, quien luego de respondidas las consultas efectuadas durante este proceso, procedió a identificarse como tal, revelando su calidad, lo que permite tener por establecido que al efectuar las consultas a la persona que ofrecía tal producto, en este caso, a la captadora Norma Arenas Castillo las realizó como un consumidor incógnito, imponiéndole así la compra de otro bien o servicio conexo o unido prestado por Cencosud lo que se denomina "venta atada" e impidiendo de esta forma, al consumidor, la libre elección de la compra del seguro con la compañía elegida a su arbitrio y que podría importar para éste una reducción en el costo de la póliza que puede contratar al efecto y, que se trata de un producto que podía ser contratado de manera separada con otros proveedores, a diferencia de otros seguros de desgravamen que sí tienen el carácter de obligatorios, como resulta ser, por ejemplo, el seguro hipotecario; infringiendo con el artículo 3° inciso primero y 17H, ambos en relación con el artículo 24, todos de la Ley N° 19.496 que Establece normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, razón por la cual se acogerá la denuncia de fs. 9 a 13 y se sancionará a la denunciada.

Décimo: Que, la prueba rendida por la denunciada no ha tenido el efecto de desvirtuar los hechos denunciados, máxime cuando se ha pretendido argumentar que la persona que atendió al ministro de fe del Sernac sólo tuvo como misión captar al cliente al interior de la tienda y que no le entregó información financiera alguna a ésta y que ella sólo deriva al espacio financiero, en circunstancias de que toda la información consignada en el acta de fs. 1 a 5 y de la constancia de visita de fs. 6, fue recabada, aportada y obtenida precisamente de su entrevista, resultando la versión de la denunciada poco verosímil cuando es aquella quien entregó toda la información sobre los productos y quien debió derivar en ese momento y de manera inmediata a la fiscalizadora a la unidad de atención al cliente para que fuera atendida por quien hubiere correspondido y, que el contenido de las declaraciones de los testigos Yovana Leticia Macaya Araya y Perla Francisca Sandoval Vargas de fs. 66 a 68 vta., ambas inclusive, sólo permiten recrear un proceso de captación de clientes y el de atención de cliente teórica, con los pasos en un computador y, no la que debió entregarse a la ministra de fe el día de la fiscalización y quienes tampoco se encontraban presentes al momento de la fiscalización. A mayor abundamiento, de los folletos acompañados por la denunciada y que fueron obtenidos durante el proceso de

la fiscalización, tampoco se vislumbra que el producto "seguro de desgravamen" que ofrece la denunciada tenga efectivamente el carácter de voluntario.

Decimoprimero: Que, sin perjuicio de lo resuelto precedentemente, del análisis de la prueba rendida por la denunciante, esta magistrado no ha podido obtener la convicción plena que la denunciada hubiere negado además en forma injustificada la venta de bienes o la prestación de algún servicio en su respectivo giro en la venta de la tarjeta crediticia con el seguro de desgravamen conexo como se denuncia a fs. 9 a 13 y por este motivo se absolverá a la denunciada de la infracción consignada en el artículo 13 de la Ley N° 19.496

Decimosegundo: Que, no se aplicará a la denunciada todas las multas solicitadas en la denuncia de Sernac de fs. 9 a 13 ya que éstas son, a juicio de esta sentenciadora, inaplicables en el caso sub-lite, pues las infracciones denunciadas nacen de un mismo hecho, cual es haber ofrecido de manera obligatoria y conexa un seguro conjuntamente con la contratación de una tarjeta de crédito y, por ello, no procede que se sancione a la denunciada más de una vez, y deberá aplicarse lo dispuesto en el artículo 24 inciso primero que contempla una multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Decimotercero: Que, la prueba no analizada no altera la decisión arribada en forma precedente, por lo que resulta inoficioso su detalle pormenorizado.

Decimocuarto: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, artículos 3 inciso primero letra a) y 17 H en relación con los artículos 24, todos de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 9 a 13 por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. por las infracciones al artículo 3° inciso primero letra a) y artículo 17 H de la Ley N° 19.496.

2.- Se condena a **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, R.U.T. N° 99.500.840-8, representada por Mauricio González Contreras, gerente general, ambos domiciliados en calle 21 de mayo N° 501, de Arica; al pago de una multa de **CINCUENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por no permitir al consumidor la libre elección del bien o servicio y ofrecer productos o servicios financieros de

manera atada, infringiendo con ello los artículos 3 inciso primero letra a) y 17 H en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, despáchese en contra de su representante legal por vía de sustitución y apremio orden de arresto de **TREINTA DIAS de Reclusión Nocturna**.

3.- Se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 9 a 13 por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. por la infracción al artículo 13 de la Ley N° 19.496.

4.- Se absuelve a la Cencosud Administradora de Tarjetas de Crédito S.A. por la infracción al artículo 13 de la Ley N° 19.496.

5.- No se condena en costas a la parte denunciada por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en su oportunidad, y Archívese.



Sentencia dictada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.

Arica, veintisiete de febrero de dos mil diecisiete.

VISTO:

Se reproduce el fallo en alzada, con excepción

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

Primero: Que, el apoderado de la denunciada, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado que acogiendo la denuncia infraccional deducida a fojas 9 por la Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Arica y Parinacota, la condenó a pagar una multa de cincuenta unidades tributarias mensuales por no permitir al consumidor la libre elección del bien o servicio y ofrecer productos o servicios financieros de manera atada, infringiendo la letra a) del inciso primero del artículo 3 y el artículo 17 H en relación con el artículo 24, todos de la Ley N° 19.496.

Funda su arbitrio procesal, señalando que los hechos que se le imputan a su defendida no se avienen con la realidad de los hechos, ni que tampoco se logró acreditarlos, sino que fueron desvirtuados por la prueba rendida por su parte, la que tuvo nula valoración por el Juez a quo, reprochando que el 31 de mayo de 2016, la ministro de fe del SERNAC, doña Rosa Cortez Contreras, mediante el método de "cliente incógnito", proceda a la fiscalización, sin identificarse como tal, sin que haya norma que la habilite para ocultar su identidad.

Segundo: Que la sentenciadora dio por establecido en el considerando octavo que "el día 31 de mayo de 2016, a las 14:40 horas, la Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor Región Arica y Parinacota Rosa de Lourdes Cortez Contreras se constituyó en visita inspectiva en las dependencias de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. ubicada en calle 21 de mayo N° 501, de Arica, para constatar infracciones a la Ley N° 19.496, relacionada con la información referida a los productos o servicios adicionales que se ofrecen en conjunto con la tarjeta de crédito emitida por dicho proveedor, denominada "Tarjeta Cencosud" y del hecho de que junto con dicha tarjeta, el consumidor debía contratar un seguro de desgravamen en forma adicional y simultánea con carácter obligatorio."; añadiendo en el raciocinio noveno "que se tuvo por probado de manera fehaciente y plena que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. ofreció su producto tarjeta de crédito denominada "Tarjeta Cencosud" e impuso la contratación en forma conjunta del producto o servicio adicional consistente en un seguro de desgravamen con el carácter de conexo y obligatorio, coaccionando a su contratación, durante la fiscalización efectuada por la Ministro de Fe Rosa Cortez González (sic), el día 31 de mayo de 2016, a las 14:40 horas, quien en un principio al efectuar la fiscalización no se identificó como tal sino que actuó como



01786615723898

“cliente incógnito” y, quien luego de respondidas las consultas efectuadas durante el proceso, procedió a identificarse como tal, revelando su calidad, lo que permite tener por establecido que al efectuar las consultas a la persona que ofrecía tal producto, en este caso, la captadora Norma Arenas Castillo las realizó como un consumidor incógnito, imponiéndose así la compra de otro bien o servicio conexo o unido prestado por Cencosud lo que se denomina “venta atada” e impidiendo de esta forma, al consumidor, la libre elección de la compra del seguro con la compañía elegida a su arbitrio y que podría importar para éste una reducción en el costo de la póliza que puede contratar al efecto y, que se trata de un producto que podía ser contratado de manera separada con otros proveedores, a diferencia de otros seguros de desgravamen que sí tienen el carácter de obligatorios,...”.

Tercero: Que, primeramente, cabe señalar que la fórmula empleada para efectuar la fiscalización, de “cliente incógnito”, no está prohibida por la ley.

Y en segundo lugar, en relación a la nula valoración de la prueba rendida por la denunciada, en la reflexión décima del fallo impugnado, la sentenciadora concluye que “no ha tenido el efecto de desvirtuar los hechos denunciados, máxime cuando se ha pretendido argumentar que la persona que atendió al ministro de fe del Sernac sólo tuvo como misión captar al cliente al interior de la tienda y que no le entregó información financiera alguna a ésta y que ella sólo deriva al espacio financiero, en circunstancias que toda la información consignada en el acta de fs. 1 a 5 y de la constancia de visita de fs. 6, fue recabada, apartada y obtenida precisamente de su entrevista, resultando la versión de la denunciada poco verosímil cuando es aquella (sic) quien entregó toda la información sobre los productos y quien debió derivar en ese momento y de manera inmediata a la fiscalizadora a la unidad de atención al cliente para que fuera atendida por quien hubiere correspondido y, que el contenido de las declaraciones de las testigos Yovana Leticia Macaya Araya y Perla Francisca Sandoval Vargas de fs. 66 a 68 vta., ambas inclusive, sólo permiten recrear un proceso de captación de clientes y el de atención de cliente teórica, con los pasos en un computador y, no la que debió entregarse a la ministro de fe el día de la fiscalización y quienes tampoco se encontraban presentes al momento de la fiscalización. A mayor abundamiento, de los folletos acompañados por la denunciada y que fueron obtenidos durante el proceso de la fiscalización, tampoco se vislumbra que el producto “seguro de desgravamen” que ofrece la denunciada tenga efectivamente el carácter de voluntario”.

Cuarto: Que, el artículo 58 de la Ley N° 19.496 consagra el deber del Servicio Nacional del Consumidor de velar por el cumplimiento de las normas del referido cuerpo legal, y el artículo 59 Bis señala que los funcionarios de dicho



Servicio que tengan el carácter de ministros de fe, sólo podrán certificar los hechos relativos al cumplimiento de la normativa contenida en esta ley que consignen en el desempeño de sus funciones, siempre que consten en el acta que confeccionen en la inspección respectiva, y que los hechos establecidos por dicho ministro de fe constituirán presunción legal, en cualquiera de los procedimientos contemplados en el Título IV de la referida ley.

Quinto: Que, conforme a los hechos dados por establecidos por la sentencia recurrida, especialmente los constatados por la fiscalizadora del SERNAC el día 31 de mayo de 2016, a las 14:40 horas, al constituirse ésta en las oficinas de la denunciada en esta ciudad, y a las normas precedentemente referidas, correspondía que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., desvirtuara lo constatado por aquélla, ese día y a esa hora, es decir, que la captadora Norma Arenas Castillo, su dependiente, había erróneamente o contrariamente a las instrucciones que se le habían impartido, ofrecido el seguro de desgravamen con el carácter de obligatorio siéndolo voluntario, lo que no hizo, por lo que, tal como lo concluyó la Jueza a quo, la prueba rendida por la denunciada no permite desvirtuar los hechos que configuran la infracción de que se responsabiliza a la denunciada, lo que obliga a desestimar el presente recurso.

Por las anteriores consideraciones, normas legales citadas, y lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287, se confirma, en lo apelado, la sentencia de veintinueve de octubre de dos mil dieciséis, escrita de fojas 83 a 92 vuelta, sin costas del recurso, por haber tenido la recurrente motivos plausibles para alzarse.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro, señor Marcelo Urzúa Pacheco.

Rol N° 4-2017 Policía Local

Marcelo Eduardo Urzua Pacheco
Ministro
Fecha: 27/02/2017 10:24:41

Mario Ivar Palma Sotomayor
Fiscal
Fecha: 27/02/2017 10:48:30

Vladimir Leonel Bordonos Garrido
Abogado
Fecha: 27/02/2017 10:25:21



01786615723898

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Arica integrada por Ministro Marcelo Eduardo Urzua P., Fiscal Judicial Mario Ivar Palma S. y Abogado Integrante Vladimir Leonel Bordonos G. Arica, veintisiete de febrero de dos mil diecisiete.

En Arica, a veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01786615723898