



Santiago, veintisiete de octubre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Denuncia infraccional de fs. 9 y siguientes, deducida por la abogada PAOLA JHON MARTÍNEZ, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, contra **EMPRESAS HITES S.A.**, representada por RICARDO BRENDER ZWICK, ambos domiciliados en calle Moneda N° 970, piso 4, comuna de Santiago, fundado, en suma, en que con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496, el Servicio denunciante detectó que la denunciada infringió disposiciones de la mencionada ley, ello luego que dos ministros de fe, Suley Vergara Cancéc y Paulina Martínez Alarcón, ambos funcionarios de dicho Servicio, concurrieron a dependencias de la denunciada ubicadas en Calle Salvador Sanfuentes N° 2968 el día 30 de julio de 2015, a fin de constatar el cumplimiento de las normas contenidas en la Ley de Protección al Consumidor relativas a las condiciones objetivas de acceso a la tarjeta de crédito que el proveedor debe establecer previa y públicamente, y certificaron que no fue posible advertir en el local la existencia de información relativa a las condiciones efectivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder a la tarjeta de crédito denominada "Tarjeta HITES", lo que es corroborado por el ejecutivo de atención al público que fue entrevistado, el cual tampoco entrega una copia que informe las condiciones objetivas necesarias para acceder al producto o servicio señalado; conforme a ello se imputa a la denunciada infracciones a los artículos 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra b) de la Ley 19.496, en relación con el artículo 9 N° 2 y N° 4 del Decreto 44 que aprueba el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, y al artículo 23 de dicha Ley 19.496, atendido a que considera que el proveedor ha abusado de la posición privilegiada que le proporciona el acceso de información referida a productos y servicios ofrecidos a los consumidores, impidiendo una información veraz y oportuna de éstos. Explica que la información respecto del valor de los servicios ofrecidos por el proveedor denunciado no es oportuna, en razón que no se exhiben totalmente las condiciones objetivas para acceder a una tarjeta de crédito, las que deben establecerse previa y públicamente, obligando a los consumidores a consultar personalmente a los dependientes de la denunciada para informarse acerca de ellas; la obligación legal del proveedor de proporcionar información al consumidor en forma previa y oportuna se complementa con el deber de profesionalidad consagrado en el artículo 1° N° 2 de la Ley 19.496, deber que debe manifestarse en la entrega de adecuada información, lo que no se produciría en la especie, de acuerdo con lo constatado por los ministros de fe del Servicio denunciante; agrega que la libertad del consumidor para realizar actos de consumo depende de la información necesaria o básica con la que aquél cuenta sobre el producto o servicio, que las normas de protección de los derechos de los consumidores son de naturaleza objetiva, no requieren de dolo ni culpa, lo que surge del carácter profesional de la actividad del proveedor, conforme a la cual debe responder de las consecuencias dañosas que pueda traer esa actividad a terceros, concluye solicitando se aplique a la denunciada multa de 50 UTM por cada una de las tres infracciones imputadas, que son al artículo 3° inciso primero letra b), art. 3° inciso 2° letra b), y art. 23 todos de la Ley N° 19.496, con costas.

Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fs. 94 y siguientes, celebrado con la asistencia de la abogada doña PAOLA JHON MARTÍNEZ en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y del abogado don Eduardo Rodríguez Pérez en representación de la denunciada **EMPRESAS HITES S.A.**, este último contesta la denuncia mediante el escrito de fs. 36 y siguientes, en el que solicita el rechazo de las acciones interpuestas en contra de su representada,

denominada "Tarjeta Hites", hecho que la denunciante califica como perjudicial para que los consumidores puedan disponer de una información veraz y oportuna respecto de productos o servicios ofrecidos, según se constató con la presencia de Ministros de Fe al ingresar a uno de los locales de la denunciada, lo que configuraría infracción a los arts. 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra b), 9° y 33 inciso primero de la Ley N° 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuanto no se observa el cumplimiento de estándares de información y profesionalidad.

2°) Que el apoderado de la denunciada al formular su defensa señala que su representada no podía ser objeto de denuncia alguna respecto de la emisión de las tarjetas de crédito denominadas "Tarjeta de Crédito Hites", dado que no es la emisora de esos documentos, como tampoco colocadora o administradora de ellos, considerando que de acuerdo a la normativa que invoca, esto es el Compilado de Normas del Banco Central, para que una sociedad pueda emitir tarjetas de crédito se requiere que los estatutos sociales contemplen como objeto exclusivo tal actividad. Agrega que su representada no realiza actividades comerciales en el domicilio en que se practicó la fiscalización, esto es Salvador Sanfuentes 2968, comuna de Estación Central (en realidad, comuna de Santiago), manifestando incluso que Empresas Hites S.A. no es proveedor bajo ninguno de los preceptos de la Ley 19.496, por cuanto no vende bienes, no presta servicios al público de ninguna especie, ni emite tarjetas de crédito, atribuyendo esta última actividad a la sociedad denominada "Inversiones y Tarjetas S.A. Agrega que, en todo caso, ha podido constatar que la Sociedad Inversiones y Tarjetas S.A., en cumplimiento de Ley N° 19.496 y en circular N° 40 de SBIF si informa a los tarjetahabientes sobre las condiciones para obtener la Tarjeta Hites, tanto en los departamentos comerciales de Tiendas Hites, como en su página web, desde donde el servicio denunciante obtiene información para sus Estudios de Consumo. Concluye solicitando el rechazo de la denuncia con costas.

3°) Que la defensa de la denunciada consiste en la impugnación de la legitimidad pasiva que le atribuye la denunciante respecto de las infracciones que motivan la denuncia, por lo que el tribunal debe abocarse a determinar si la persona jurídica contra la cual se dirige la acción contravencional de autos es legítimo contradictor respecto de tales infracciones, las que por ser relativas a la Ley N° 19.496, obligan a analizar si esa persona jurídica tiene la calidad de proveedor en relación a los hechos constitutivos de las presuntas infracciones.

Pues bien, en primer lugar, el tribunal señala como premisas fácticas que emanan del mérito del proceso, que consta a fs. 33 que en escritura de personería del apoderado de la denunciada aparece como gerente general de ésta don Ricardo Brender Zwick, que esa misma persona que aparece como representante de la razón social "Inversiones y Tarjetas S.A" en copia de demanda civil de fs. 46 y en impreso de pantalla del sitio web "hites.cl" de fs. 91, que esa sociedad tiene el mismo domicilio de la denunciada de calle Moneda N° 970, 4° piso, Santiago, según documentos de fs. 46 y 91; que de impresos de fs. 88 a 91 se establece que tarjetas Hites utiliza el sitio hites.cl para promover su producto e informar sus condiciones al público, y que en copia de inscripción en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago de fs. 39 y siguientes, correspondiente a la constitución de la sociedad anónima denunciada, consta que dentro del giro social se encuentra *"la participación en negocios de cualquier naturaleza, sea directa o indirectamente y por cuenta propia o ajena"*, y constan diversas anotaciones al margen por modificación de sus estatutos, entre ellas la división de que fue objeto por escritura de 29 de diciembre del año 2000, la eliminación del nombre de fantasía por escritura de 17 de junio de 2008 y designación como gerente general de don Ricardo Brender Z. por escritura pública de 14 de enero de 2011, quien por escritura de 3 de noviembre de 2012 hizo delegación de poderes. Asimismo, en la mitad derecha de fotografía de fs. 92, que correspondería al establecimiento en donde se constataron

frente a un consumidor o grupo de ellos como si fueran el proveedor mismo. Para lograr la extensión del campo de aplicación de la relación de consumo y aprehender estas situaciones, se advierte la existencia de una relación de genero a especie entre la relación de consumo principal (o material) y la secundaria o accesorio, en donde esta debe respetar los mismos estándares de buena fe y las obligaciones emergentes de aquel vínculo preponderante....

La figura del proveedor equiparado, aquel que no es proveedor del contrato principal de consumo pero es intermediario, antiguo tercero o estipulante, hoy es el "dueño" de la relación conexa de consumo, por tener en la otra relación con el consumidor una posición de poder. Este supuesto, en el cual no existe contacto del consumidor con el tercero que, de todos modos, posee un señorío a su respecto en el marco de una relación de consumo "madre", es razonable que se encuentre comprendido por la LDC. A esta conclusión se llega por dos caminos viendo: la actividad del proveedor equiparado como una relación de consumo "accesoria" que sigue la suerte de la principal (de consumo), tal como lo propicia la doctrina brasileña citada o, como ya lo analizamos, considerando que el tercero proveedor que no ha tenido vinculación directa con el consumidor e incluso no se encuentra ligado con éste por una relación de consumo en sentido estricto, de todos modos forma parte de la cadena de obligados involucrados en la relación de consumo principal." ("Manual del Derecho del Consumidor", varios autores, Director dante D. Rusconi, Editorial AbeledoPerrot, Buenos Aires, Argentina, 2ª edición, 2015, págs. 215 y 216).

Por otro lado, la figura del proveedor aparente "se encuentra incluida en el elenco de sujetos enumerados en el punto anterior -del proveedor equiparado-; no obstante, merece ser considerada especialmente. Es proveedor aparente quien, desde la perspectiva del consumidor o usuario, puede razonablemente revestir la calidad de fabricante, elaborador, vendedor o titular de la marca del bien, al hacer pública ostentación o aparentar cualquiera de esas calidades. El escenario complejo del mercado de consumo, cuyo cemento de contacto es la concurrencia de factores orientados a la facilitación del tráfico comercial, desplaza las operaciones y vinculaciones individuales que lo integran, adjudicándolo al "todo" las consecuencias disvaliosas que de el se derivan. En ese contexto, la generación de confianza en el público consumidor adquiere relevancia como factor de atribución de responsabilidad, puesto que los atributos y las cualidades que se le adjudican a un producto o servicio, representados por marcas o símbolos reconocidos para el público, le dan un valor agregado que incide de manera determinante en la opción de compra del consumidor. Como contrapartida, la defraudación de la confianza generada ante el incumplimiento de las calidades aparentadas se traduce en una carga objetiva de responsabilidad para los proveedores, incluso para quienes detentan tal calidad sólo en apariencia y no hayan participado materialmente en el proceso o la cadena de comercialización." ("Manual del Derecho del Consumidor", varios autores, Director Dante D. Rusconi, Editorial AbeledoPerrot, Buenos Aires, Argentina, 2ª edición, 2015, págs. 216 y 217).

Precisa aun más el concepto de "proveedor aparente" el profesor argentino David Pizarro cuando dice "No sólo es productor de un bien quien fabrica un producto terminado, o un elemento integrado de un producto terminado o quien produce la materia prima. También se incluye a cualquier persona física o jurídica que, sin alcanzar tal condición. Se presente externamente al público como fabricante o productor poniendo su nombre, denominación social, su marca o cualquier signo o distintivo en el producto o en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección, de presentación o en la publicidad. Este sujeto es el fabricante o productor aparente" (Citado en "Manual del Derecho del Consumidor", varios autores, op. Cit. Pág. 217).

En base a los conceptos doctrinarios antes expuestos, esta sentenciadora discierne que la denunciada no es ajena al actuar de Inversiones y Tarjetas S.A. en



establece previa y públicamente para acceder a la Tarjeta de Crédito

Asimismo, cabe observar que la fotografía de fs. 93, con la cual la defensa de la denunciada pretende acreditar que había información disponible en el establecimiento, ilustra hojas cuyo texto es ilegible, de modo que no desvirtúan lo señalado en el acta referida, por ello y con el mérito de ésta y de la declaración prestada como prueba por don Suley José Vergara Cancec, uno de los dos ministros de fe que intervino en su levantamiento, el tribunal concluye que efectivamente la denunciada no publicó las condiciones objetivas para acceder a la Tarjeta Hites en su local de calle Salvador Sanfuentes N° 2968 de esta comuna, lo que importa desconocer el derecho a la veracidad y oportunidad de la información que le asiste a los consumidores antes de perfeccionar el acto de consumo, esencial para ejercer libremente su decisión de consumo, omisión que importa infringir los deberes de información impuestos a los proveedores de tarjetas de crédito por los artículos 3° inciso 1 letra b) e inciso 2° letra b) de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 9 N° 2 y N° 4 del Decreto 44 que aprueba el Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito, por lo que la denunciada será sancionada en la forma que se indica más adelante por infringir dichas disposiciones legales.

6°) Que el art 23 de la Ley N° 19.496 sanciona al proveedor que *"en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias..."*, descripción contravencional que importa la existencia de un menoscabo como resultado de alguna infracción cometida por el proveedor, menoscabo que no consta en autos se haya producido efectivamente para algún consumidor a consecuencia del actuar de la denunciada, por lo que no es posible atribuirle la contravención a dicho precepto, por lo que se desestimaré la denuncia respecto de esa imputación.

7°) Que al ser completamente vencida la denunciada en sus alegaciones, será condenada al pago de las costas de la causa.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 45 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes del Código Civil, 17 de la Ley 18.287, 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231, SE RESUELVE:

UNO: Que se acoge la denuncia de autos y se condena a EMPRESAS HITES S.A, representada por don RICARDO BRENDER ZWICK, al pago de una multa equivalente al momento de su pago efectivo, a CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractora al artículos 3° inciso 1° letra b) e inciso 2° letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, infracciones establecidas en el considerando 5° de esta sentencia.

DOS: Que la denunciada deberá pagar las costas de la causa.

Si la condenada no pagare la multa aquí establecida dentro del plazo legal, dése cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo



DELEGA PODER

S.J. DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO (4º)

VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos **Rol N° 30970-5-2015**, caratulados "**SERNAC CON Empresas Wiles S.A.**", por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; a S.S., respetuosamente digo:

Que vengo en delegar Poder en estos autos al postulante de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, don **CRISTÓBAL JORGE BOCK SOTO**, cédula nacional de identidad N° 17.598.713-4, de mí mismo domicilio, quien podrá actuar en conjunto o separadamente en estos autos.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto,

RUEGO A S.S.; tener presente la delegación de poder.

AUTORIZO EL PODER
25 de 11 del 2016

SECRETARIO

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de junio de dos mil diecisiete.

Proveyendo los folios 234326 y 235751, téngase presente.

Vistos:

Que del mérito de los antecedentes, lo expuesto por el recurrente en estrados no tiene la entidad necesaria para configurar los argumentos que sostienen su posición.

Y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de veintisiete de octubre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 102 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-240-2017.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Patricia Liliana González Quiroz e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y por la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

PATRICIA LILIANA GONZALEZ
QUIROZ
MINISTRO
Fecha: 14/06/2017 13:24:59

JENNY MARTA BOOK REYES
MINISTRO
Fecha: 14/06/2017 13:26:09

PAOLA ALICIA HERRERA
FUENZALIDA
ABOGADO
Fecha: 14/06/2017 13:21:02

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 14/06/2017 13:51:06



BTCHBXPENJ

Pronunciado por la Duodécima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Patricia Liliana Gonzalez Q., Jenny Book R. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, catorce de junio de dos mil diecisiete.

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



BTCHBXPENJ

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.

Santiago, a 24 de julio de 2017. -
Cúmplase. -

006432
SE ENVIO CARTA CERTIFICADA N°
NOTIFICANDO LA SENTENCIA DE FS. 135 UTA
A PAOLA JACQUELINE NARVAY
SANTIAGO 25 JUL 2017

006433
SE ENVIO CARTA CERTIFICADA N°
NOTIFICANDO LA SENTENCIA DE FS. 135 UTA
A EDUARDO RODRIGUEZ
SANTIAGO 25 JUL 2017

CIUDAD DE SANTIAGO

INGRESO N° 1700670206

INTERESANTE REP LEG RICARDO

96947020-9

70 PISO 4° SANTIAGO

LEY CONSUMIDOR 4 JUZ

PERIODO

ccion : LEY 19.496, DERECHOS DEL CONSUMIDOR
68:2015-M-30970-2
ta Infrac. : 30/07/2015 Nro. Parte.:
ario: NAVARRETE GONZALEZ OSCAR

FECHA EMISION 04-08-2017

2017.

2211

PLAZO PARA PAGAR

11-08-2017

ENTAS

VALORES

802001001004

1.864.000

Pagado

07-08-2017 11:36
800LKK4378
1700670206



1.864.000

V.V

0

0

1.864.000

ALCAZAR DE

ALCAZARADOR

avanzador

QUE ES A NOMBRE DE TESORERO MUNICIPAL DE SANTIAGO

Santiago, a veinte de septiembre de dos mil diecisiete.

TASACIÓN COSTAS PROCESALES:

Derechos receptor ad-hoc (fs. 139) \$ 45.000.-
TOTAL \$ 45.000.-

CON Cuarenta y Cinco Mil Pesos.

FABIOLA MALDONADO HERNANDEZ
~~Secretaria-abogada~~

Santiago, a veintiuno de septiembre del año dos mil diecisiete.

VISTOS: Se regulan las costas personales que corresponde a los honorarios del apoderado de la parte del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en la suma de \$200.000 (DOSCIENTOS MIL PESOS).

• Téngase en conocimiento de la denunciada la tasación y regulación de
• costas y téngase por aprobadas si no fueren objetadas dentro de
tercero día.-

Notifíquese.-



Serie CHEQUE 10473955-9002513
016-090-000 EMPRESAS HITES S.A.
\$ * * * * 2 4 5 . 0 0 0
PAGUESE A 60702000-0
LA ORDEN DE SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Santiago 0 5 - 1 0 - 2 0 1 7
Ciudad d d m m a a a a
LA SUMA DE Doscientos Cuarenta y Cinco Mil pesos
PESOS M/L
Bci
BANCO DE CREDITO E INVERSIONES
Huérfanos 1134 - Santiago
Localidad SANTIAGO
Q-AL PORTADOR

Cuenta Rol N° 30970-S-2015
yto JPL Stgo
\$ 245.000
Retornado por FRC
24/11/2017