

**HUECHURABA, dos de febrero de dos mil dieciséis**

**ROL 302.432-G**

**VISTOS:** Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Documentos probatorios de fojas 17 y siguientes y 31; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 22 y siguiente; Contestación a la denuncia de fojas 24 y siguientes.

**Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogado, Directora Regional Metropolitana del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), ambos domiciliados en calle Teatinos 50 piso 2, Santiago, en representación del mismo, en contra de RENDIC HERMANOS S.A., representada por don JUAN PABLO VEGA WALKER, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Del Valle Nº 819 piso 5, Huechuraba. Se basa en que, en el marco de las facultades que SERNAC tiene señaladas por ley, se procedió a realizar un estudio en terreno respecto del cumplimiento de distintas entidades financieras de lo dispuesto por el art. 7 de la Ley 20.448 y el DL Nº 1512 que reglamenta los créditos universales del mencionado artículo. Durante el mes de noviembre de 2011, con la finalidad de medir y constatar el cumplimiento de la normativa señalada, se realizó una visita a diferentes establecimientos de proveedores de créditos hipotecarios, de consumo o tarjetas de crédito, entre los cuales se encontraba el de la denunciada. La conclusión de tal diligencia es que la denunciada no cumplía con la obligación de otorgar Crédito Universal asociado a una Tarjeta de Crédito e informar sobre el mismo, comúnmente denominado tarjeta de crédito Universal. Como tampoco información relativa a: cupos ofrecidos; estructura de comisiones e intereses para cada cupo ofrecido; monto de los gastos asociados para cada cupo ofrecido, CAE por el total del cupo, calculada a 36 meses; información ofrecida de un modo claro y visible de manera que permita al consumidor comprenderla de manera sencilla y efectiva. Las conclusiones y resultados han sido obtenidos en una visita directa por parte de funcionarios del Servicio, quienes se hicieron acompañar de un Notario Público, quien a su vez levantó un acta. El SERNAC, en su rol de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores formula su denuncia por incurrir la denunciada en las infracciones contempladas en los artículos 1 Nº 3, 3 letra a) y 3

letra b) de la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, así como por infracción al artículo 7 de la Ley 20.448 y de los artículos 1, 5 y 6 del DL N° 1512 que reglamenta los Créditos Universales de la Ley 20.448, por estar comprometido el interés de los consumidores. Cita la normativa infringida.

Señala que el legislador ha dispuesto un estándar para todo proveedor, que es que sea un profesional en su materia, incluida la profesionalidad en la entrega de información.

Sobre la regulación en materia de créditos universales indica que la Ley 20.448 busca generar un escenario más ventajoso para los consumidores, los cuales al estar mejor informados podrán ejercer de mejor manera su derecho a elección. La obligación que se establece es una de los mecanismos que el legislador consideró viable para que el derecho a libre elección fuera efectivamente protegido. En el caso expuesto la denunciada no cumple con las obligaciones legales pues:

- No se tiene a disposición del público consumidor la información y oferta relativa al producto denominado Crédito Universal asociado a una Tarjeta de crédito.

- No se tiene a disposición del público consumidor tampoco la información relativa a:

- Cupos ofrecidos.
- Estructura de comisiones e intereses para cada cupo ofrecido.
- Monto de los gastos asociados para cada cupo ofrecido.
- CAE por el total del cupo, calculada a 36 meses.
- Información ofrecida de modo claro y visible de manera que permita al consumidor comprenderla de manera sencilla y efectiva.

- No cumple con su deber de profesionalidad en términos de no vulnerar el derecho a libre elección del consumidor, ni el derecho a recibir una información veraz y oportuna.

Hace presente que nos encontramos en un único caso en que el legislador expresa y directamente exige a las emisoras de tarjetas de crédito otorgar un determinado producto, además de informar las características que indica (y que por tanto constituye una información básica comercial).

Señala que el art. 11 del reglamento a la Ley 20.448 establece que el SERNAC goza de competencia para denunciar las infracciones que se indican en esta presentación. Asimismo se debe tener presente lo dispuesto en el artículo 43, en virtud del cual el proveedor que actúe como intermediario también es responsable, sin perjuicio del derecho a repetir contra el principal obligado, en este caso contra el emisor de la respectiva tarjeta de crédito.

Señala que las normas de protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva.

Solicita se condene a las denunciadas por cada una de las infracciones cometidas, aplicando el máximo de multas, esto es 50 UTM por cada infracción, con costas.

**SEGUNDO:** Que a fojas 22 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante de SERNAC viene en ratificar la denuncia de autos en todas sus partes, con costas.

La parte denunciada viene en contestar la denuncia por escrito.

#### PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar y reiterar los documentos acompañados a la denuncia, con citación.

La parte denunciada viene en reiterar el documento ofrecido en el otrosí de su escrito de contestación.

#### PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

#### PETICIONES

La parte denunciada solicita que se disponga se despache oficio a SMU CORP S.A., a objeto de que informe si es dicha sociedad quien emite y comercializa la tarjeta Unimarc.

**TERCERO:** Que a fojas 24 rola Contestación a la denuncia efectuada por don FELIPE CANCINO CALLEJAS, abogado, domiciliado en Avenida Del Valle 819 piso quinto, Huechuraba, en representación de RENDIC HERMANOS S.A., quien hace valer los siguientes antecedentes: La Tarjeta de Crédito Universal Unimarc es una tarjeta de carácter cerrada, cuyo emisor es la sociedad SMU Corp S.A.. RENDIC HERMANOS S.A. (que actúa bajo el nombre comercial de "Supermercados Unimarc) es una sociedad distinta. Esta tarjeta no se ofrece ni se vende en los Supermercados Unimarc, sino que solamente es ofrecida y colocada por la sociedad Smu Corp S.A., como única emisora de la misma. Unimarc es sólo uno de los establecimientos en que es posible utilizar la tarjeta para efectuar compras. Respecto a la fiscalización en calle Portugal 56, comuna de Santiago, hace presente que en ese lugar no se ofrece ni se coloca la Tarjeta Universal ni ninguna otra tarjeta de crédito, dado que dicha dirección corresponde a un supermercado Unimarc, no a una oficina o local Smu Corp S.A. donde se captan clientes para la tarjeta de crédito. Hace presente que de conformidad al artículo 1 del reglamento de la ley, el emisor de la tarjeta puede optar por la vía para dar la información sobre los créditos universales. Esta tarjeta, al igual que otras que

emite Smu Corp S.A., se ofrece a través del call center donde se otorga la información indicada por la Ley 20.448, esta adicionalmente se encuentra en la página web [www.tarjetasunimarc.cl](http://www.tarjetasunimarc.cl). Smu Corp S.A. no ofrece ningún tipo de tarjeta universal ni especial en Supermercados Unimarc, por lo que no existe obligación de mantener la información consignada en la Ley 20.448. Lamentablemente el notario que realizó la certificación no consultó si en dichos lugares se ofrecen tarjetas que no cumplen con la definición de universales, pues de haber efectuado la consulta y certificado la negativa, el denunciante habría contado con todos los elementos para definir sus cursos de acción legal. Informa que el canal de información y venta de la Tarjeta Universal no es distinto sino similar al que se utiliza para la tarjeta de crédito Unimarc cerrada, no universal. Entienden que se pueda haber producido una confusión en el proceso de fiscalización realizado en el Supermercado fiscalizado, por lo cual manifiesta su disponibilidad para aclarar cualquier duda del denunciante. Adicionalmente, entienden que la denuncia debe ser rechazada por falta de legitimación pasiva, por cuanto el sujeto pasivo de la infracción a la Ley 19.496 en cuanto al ofrecimiento de los créditos universales es la persona o sociedad que dentro de su giro ofrece créditos de consumo, hipotecarios o tarjetas. Esto, es, Smu Corp, S.A., no RENDIC HERMANOS S.A.. Por tanto, no resulta procedente que se intente imponer una multa a una sociedad que no es aquella que debe cumplir con las exigencias de los créditos universales. El tipo infraccional establecido en el artículo 7 de la Ley 20.448 establece claramente quienes son los sujetos obligados a ofrecer los créditos universales señalados en dicha normativa, y la sociedad RENDIC HERMANOS S.A. no tiene las calidades indicadas en él.

Por tanto solicita se absuelva a su representada de la multa en atención a que los hechos denunciados no son constitutivos de los ilícitos infraccionales denunciados y por cuanto el denunciado no está legitimado pasivamente.

Para el evento improbable que se entienda configurada la infracción, estima que la multa debe ser una sola, por cuanto los hechos que le sirven de fundamento son los mismos. Por último, en el evento improbable de acoger la denuncia y por tratarse de la primera infracción de su representada, solicita no aplicar la multa y sustituirla o suspenderla.

**CUARTO:** Respecto a la alegación de falta de legitimación pasiva de la sociedad denunciada, esta se desestima por cuanto el artículo 43 de la Ley 19.496 señala que *"El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador"*

*de los servicios o terceros que resulten responsables.”* Considerando que, según consigna el Notario en el Acta que rola a fojas 17, en el recinto fiscalizado se ofrecía y otorgaba la Tarjeta Unimarc, la denunciada cumplía el rol de intermediaria entre el emisor Smu Corp S.A. y el cliente, por tanto las mismas obligaciones le son exigibles a la denunciada.

**QUINTO:** Que analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que, en virtud de las probanzas acompañadas por las partes y que rolan en el proceso, se encuentran acreditadas las infracciones cometidas por la demandada en cuanto infractor a los artículo 1 N° 3 y 3 letra b) de la Ley 19.496. Si bien RENDIC HERMANOS S.A alega no ser el emisor de la Tarjeta Unimarc, el artículo 43 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores hace también responsables a los intermediarios por el cumplimiento de las normas sobre protección, y en este caso, el Acta Notarial que rola a fojas 17 señala que la tarjeta de crédito es ofrecida y otorgada en su local, por lo cual las mismas obligaciones del emisor le son aplicables a la denunciada. En el Acta Notarial mencionada se deja constancia que personal de la empresa visitada informó no contar ni con la oferta ni con la información disponible respecto a la Tarjeta de Crédito Universal, o a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 20.448. Por tanto, queda claramente establecido con el mérito de esta probanza que la denunciada no informa veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y asimismo no entrega información básica comercial que debe suministrar obligatoriamente al público consumidor en cumplimiento de una norma jurídica, configurándose las infracciones a la Ley 19.496.

Y visto las facultades que me otorga las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

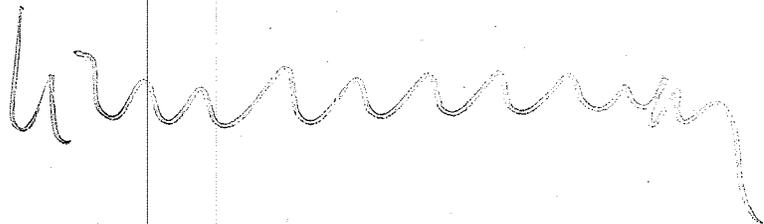
**RESUELVO:**

**NO HA LUGAR** a la alegación de falta de legitimación pasiva, de acuerdo a lo razonado en el considerando CUARTO.

**HA LUGAR** a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénase a **RENDIC HERMANOS S.A.**, representada legalmente por don **JUAN PABLO VEGA WALKER**, individualizado precedentemente, a una multa de (10) diez Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.



Dictada por el Juez Subrogante don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**;  
Autoriza doña **VERONICA RODRIGUEZ DE LOS RIOS**, Secretario Subrogante  
del Tribunal.

