

99

**HUECHURABA, treinta de junio de dos mil dieciséis**

**ROL 62838-2016-8**

**VISTOS:** Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 72; Opone excepción de falta de legitimación pasiva, en subsidio formula descargos a la denuncia de fojas 73 y siguientes; Evacúa traslado de fojas 93 y siguientes; Y los documentos probatorios de la causa.

**Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333 piso 2, Santiago, en contra de WALMART CHILE S.A., en adelante LIDER, representada legalmente por don RODRIGO CRUZ MATTA, ambos domiciliados en Av. Del Valle N° 725 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, y en contra de SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., representada legalmente por don MICHEL AWAD BAHNA, ambos domiciliados en Av. Del Valle N° 737, Huechuraba, por infracción a los artículos 3 inciso 1 letra b), en relación al artículo 1 número 3 incisos 1 y 3, 32, 17 G, 3 inciso 2 letra a), 17 A, todos de la Ley 19.496 (LPC), en relación al artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias.

Señala que el SERNAC, en ejercicio de las facultades y la obligación que le impone la LPC, y con objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que este cuerpo legal establece, realizó un Reporte sobre Publicidad Navideña. Por la gran cantidad de ventas que se realizan en la temporada navideña, durante este periodo se observa un gran volumen de anuncios publicitarios, conteniendo promociones y ofertas. Por ello el SERNAC realizó el reporte, con el fin de analizar si la publicidad que se realiza cumple con la normativa de la LPC. En el periodo comprendido entre el 14 de noviembre y el 07 de diciembre de 2015, se registraron un total de 120 piezas publicitarias relativas a la Navidad. Se detectó que la pieza publicitaria de la denunciada correspondiente a la campaña "NAVIDAD LIDER, ALCANZA PARA TODOS", difundida por medio de catálogo inserto en el diario La Cuarta de fecha 02 de diciembre de 2015 no se ajustaba a la ley.

En 3 páginas del catálogo se publicita "PAGA TODO EN 3 CUOTAS PRECIO CONTADO SIN PIE, SIN INTERESES".

Al final del catálogo, en formato de letra chica ilegible, debido a que tiene un tamaño inferior a 2,5 milímetros, se señalan las restricciones que transcribe.

Se puede concluir que las denunciadas incurrieron en las siguientes infracciones a la ley:

- Falta de información veraz y oportuna en relación al Costo Total del Crédito respecto a la promoción publicitada.
- Incumplimiento al tratamiento similar entre la Cuota o Tasa de interés de referencia y la Carga Anual Equivalente.

- 103
- Utilización de letra chica ilegible por tamaño menor a 2,5 mm.

Cita los artículos 3 letra b), 1 número 3 incisos 1 y 3, y 32. Señala que la vulneración a estos artículos se materializa a partir de dos conductas infractoras:

- Las denunciadas estaban obligadas a informar el Costo Total del crédito en la promoción, como ordenan estas normas, puesto que el objetivo de la Información Básica Comercial es asegurar al consumidor la entrega de la información, y que el acceso a esta información sea claro, expedito y oportuno. Cosa que no hicieron.
- Por el mal uso de la denominada letra chica en el catálogo. Para que este recurso sea válido, es necesario que cumpla con requisitos de forma, cosa que no ocurre. La letra utilizada no cumple con el tamaño para que sea apto para su uso. Si bien el parámetro de tipología de letra de al menos 2,5 centímetros se establece por la LPC para los contratos de adhesión, se ha estimado que dicha regla se considera un criterio cercano para la correcta visibilidad del mensaje publicitario. Esto se agrava porque el catálogo es extenso, ocupando la totalidad de la página, no se entiende que la mencionada información ocupe un espacio menor y en letra ilegible.

Respecto a la infracción al Tratamiento similar entre la Carga Anual Equivalente y la Cuota o Tasa de Interés de Referencia, artículo 17 G de la LPC en relación al artículo 34 del Reglamento de Información de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias. Se observa que las denunciadas no cumplieron con esta obligación. Si bien se informa la CAE, no se hace de acuerdo a un tratamiento similar, puesto que se informa en formato de letra chica ilegible, al final del catálogo, en un párrafo menor. Mientras que la cuota y la tasa de interés de referencia son informadas en términos destacados.

En cuanto a la infracción relativa a la omisión del Costo Total del crédito, artículo 3 inciso 2 letra a), 17 A, en relación con el artículo 34 inciso final del Reglamento de Información de tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias. Señala que el Costo Total del Crédito es uno de los derechos de los consumidores.

Tratándose de promociones de bienes y servicios cuyas condiciones estén expresadas en contratos de adhesión, se debe indicar el costo total de la misma.

Se puede concluir que el ofrecimiento realizado por las denunciadas de un crédito pagadero en 3 cuotas precio contado constituye una promoción. Se puede apreciar claramente la infracción de no indicar el costo total del bien o servicio financiero que ha sido objeto de la promoción.

La posibilidad de pagar con una tarjeta de crédito uno o más productos y/o servicios en cuotas sin interés, constituye un crédito y como tal debe señalarse en toda publicidad la CAE y el CTC, aun cuando sea igual a cero.

Las normas infringidas son de naturaleza objetiva.

Este Tribunal es competente para conocer de estas infracciones, dado que se les ha dado inicio en la casa matriz de las empresas denunciadas, domiciliadas en Huechuraba.

101

Solicita aplicar el máximo de multas, a saber, 50 UTM por las infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra b), inciso 2 letra a), 17 A, y 750 UTM por la infracción al artículo 17 G, 34 Reglamento de Información de Tarjeta de Crédito.

**SEGUNDO:** Que a fojas 72 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con asistencia de la parte denunciante de SERNAC y las partes denunciadas de WALMART CHILE S.A. y SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a las denunciadas al máximo de multas, con costas.

La parte denunciada viene en presentar escrito.

#### PRUEBA DOCUMENTAL

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

La parte denunciada no rinde prueba documental.

#### PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

#### PETICIONES

No se formulan.

**TERCERO:** Que a fojas 73 y siguientes doña BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ, abogada habilitada, en representación de WALMART CHILE S.A. y SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., todos domiciliados en Avenida Nueva Tajamar 555 oficina 201, Las Condes, viene en oponer excepción dilatoria de falta de legitimación pasiva de WALMART CHILE S.A., por los siguientes fundamentos:

- 1.- Para que en un proceso se produzca una relación jurídica procesal válida deben concurrir presupuestos procesales, entre ellos, la legitimidad para obrar.
- 2.- La denunciante imputa a su representada ciertas infracciones, ejerciendo acción contra WALMART CHILE S.A., que no tiene relación con los hechos de autos. Los hechos denunciados, de ser efectivos, se deben a un problema en un folleto publicitario de LIDER, persona jurídica diferente, que corresponde al nombre de fantasía ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.
- 3.- Por tanto se encuentran envueltos en este litigio en el cual no tienen ningún vínculo directo con los acontecimientos que se conocen en estos autos.

Por tanto solicita declarar la falta de legitimación de su representada.

En el primer otrosí viene en formular descargos a la denuncia, solicitando su total rechazo.

Reseña los hechos de la denuncia.

Señala que, en su concepto, sus representadas no han vulnerado norma alguna de la LPC.

En relación a la falta al deber de entregar información veraz y oportuna en relación al costo total del crédito (CTC), que el SERNAC señala que se basa en que la letra utilizada por las denunciadas no cumpliría con el tamaño apto para su uso. El tamaño de 2,5 centímetros exigido por ley se refiere a los contratos de adhesión. Sostiene que sus mandantes han cumplido con el deber de otorgar información veraz y oportuna sobre bienes y servicios, sin vulnerar precepto legal alguno.

En cuanto a la presunta infracción relativa a la falta de tratamiento similar entre la CAE y la cuota o tasa de interés de referencia, señala que el SERNAC admite que sus representadas han informado el CAE de 0%, pero pretende imputarles una infracción insistiendo en introducir la tipología establecida para los contratos de adhesión. La imputación de falta de tratamiento similar entre la CAE y la Tasa de interés de referencia implica desvirtuar el texto expreso de la ley, que no exige un tratamiento idéntico, sino de características similares.

Señala que no se dan los requisitos copulativos que exige la ley para que exista obligación de informar el CAE.

Lo que se anuncia en la publicidad es información relativa al precio de determinados productos, acá no se trata de publicitar operaciones de crédito, sino productos con precio rebajado, con la posibilidad de pagar en cuotas al precio contado.

Respecto del segundo requisito, al no existir una operación de crédito, no existe una cuota o tasa de interés de referencia. Las cuotas simplemente reflejan la posibilidad de pagar el precio contado en tres cuotas mensuales equivalentes entre sí, pero manteniendo el precio final de oferta, como si se pagare de contado. Para señalar el CAE debe existir una operación de crédito sobre la cual poder calcularlo, luego, en la especie, al no existir dicha operación, resulta imposible, y por tanto no es exigible, expresar el CAE.

En definitiva, se ofrece al consumidor aprovechar la oferta pagando el precio contado con tarjeta de crédito, diferido en tres pagos, lo que no da cuenta de una operación de crédito que implique mayores costos para el consumidor, muy por el contrario.

Respecto a la infracción relativa a la omisión del costo total del crédito en relación con el artículo 34 Reglamento de Información de Tarjeta de Crédito. El artículo 3 inciso 2 letra a) se refiere al consumidor de productos o servicios financieros. Sobre lo dispuesto por el artículo 17 A LPC, no resulta aplicable pues sólo se aplicará a la promoción u oferta de un producto o servicio financiero se adquiera en virtud de un contrato de adhesión. La pieza publicitaria cuestionada se trata de una oferta o promoción que se expresa a través de un medio publicitario. Sin perjuicio de ello, la exigencia de que se señale el costo total de los bienes o servicios sí se cumple en la pieza publicitaria.

Tratándose del artículo 34 inciso final del Reglamento de Información de Tarjeta de Crédito, en el caso de marras no es exigible expresar el CAE, y en

consecuencia tampoco es exigible la incorporación del CTC. El ofrecimiento hecho por sus representadas no ha constituido una operación de crédito, por lo que tampoco resulta exigible la mención del CTC, que en este caso no existe, precisamente por no tratarse de una operación de crédito.

Señala que imponer una multa total de 900 UTM por 5 pretendidas infracciones, tratándose de los mismos hechos, es una vulneración al principio *non bis in ídem*.

Sin perjuicio de ello, en el caso de autos no sólo no existe un incumplimiento de parte de sus representadas, sino que además falta un elemento fundamental para sancionarlas, que es que este presunto incumplimiento haya afectado a uno o más consumidores. El SERNAC ha omitido referirse a este punto, y no estando acreditada la afectación, no resulta aplicable sanción alguna.

Por tanto solicita absolver a sus representadas de la imposición de toda multa, con costas. En subsidio, una multa en su tramo inferior, y en todo evento que no se les condene en costas, por no resultar totalmente vencidas, y/o haber tenido motivo plausible para litigar.

**CUARTO:** Que a fojas 93 y siguientes don DIEGO JELDES GONZALEZ, habilitado en derecho, en representación del SERNAC, viene en evacuar el traslado conferido, solicitando rechazar en todas sus partes la excepción opuesta por la contraria, con costas.

En cuanto a la excepción de falta de legitimidad pasiva, la denunciada, WALMART CHILE S.A. no carece de legitimación pasiva, en virtud de las siguientes consideraciones:

La denunciada es WALMART CHILE S.A. y SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., dado que se trata de un proveedor, la Ley 19.496 es perfecta y absolutamente aplicable. Estamos en presencia de un proveedor, toda vez que los actos realizados por ella tienen el carácter de actos de comercio.

Por otra parte cita los artículos 43 y 50 C, esta última disposición establece un régimen de responsabilidad solidaria entre el intermediario y el prestador del servicio, por lo tanto si la propia ley faculta al consumidor y al SERNAC para denunciar al intermediario, con mayor razón podrá interponer acciones en contra de quien ha tomado las decisiones que ha detonado la infracción y adoptado las medidas para que dicha decisión fuera llevada a ejecución. Estos artículos establecen una presunción de responsabilidad y de representación en quien aparece enfrentando la relación de consumo, lo cual ha sido consagrado por el legislador previendo la imposibilidad en que se halla el consumidor y el público en general de conocer la intrincada malla jurídica comercial que liga a una empresa determinada con diversas sociedades comerciales. Se consagró una norma de economía procesal. En la especie, la persona que aparece enfrentando la relación de consumo es, sin lugar a dudas, WALMART CHILE S.A.

A mayor abundamiento, la publicidad denunciada se puede apreciar en cada una de sus páginas el logo distintivo "LIDER", cuya administración legalmente corresponde a WALMART CHILE S.A.

A mayor abundamiento, de acuerdo al artículo 1 N° 5 de la ley 19.496, WALMART CHILE S.A. y SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. tienen el carácter de anunciantes.

Por otra parte, este tipo de excepción opuesta ha sido resuelta por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, citando jurisprudencia.

Destaca que la relación de WALMART CHILE S.A. y SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. es tan intensa que inclusive al comparendo de estilo comparece una sola abogada habilitada en representación de ambas, fijando un mismo domicilio para estas.

Por último, agrega que la acción intentada es de carácter infraccional, de orden público, irrenunciable anticipadamente, e, incluso, perseguible de oficio.

Por tanto solicita rechazar la excepción opuesta, con costas.

**QUINTO:** Resolviendo la excepción de falta de legitimación pasiva planteada por la denunciada a fojas 73 y siguientes, es necesario tener presentes las siguientes consideraciones:

- WALMART CHILE S.A. es una empresa que, como es de público conocimiento, adquirió las distintas empresas, con múltiples razones sociales y RUT, que en conjunto son conocidas como "LIDER".
- La sola existencia de esta multiplicidad de personas jurídicas de por sí es un factor que dificulta al consumidor saber a cual sociedad debe dirigirse para efectos de reclamar sus derechos al verse afectada por una infracción.
- Se puede apreciar a fojas 82 y siguientes que los representantes legales de las denunciadas lo son de una multiplicidad de sociedades, que realizan diferentes actividades relacionadas con el rubro de los supermercados.
- Como bien señala la parte denunciante, la relación de WALMART CHILE S.A. y SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. es tan intensa que inclusive al comparendo de estilo comparece una sola abogada habilitada en representación de ambas, fijando un mismo domicilio para estas.
- Esto ilustra que, si bien hay multiplicidad de sociedades, en definitiva entre ellas existe un consorcio o asociación, por lo que debe entenderse que, respecto del consumidor, forman parte de una unidad comercial para los efectos de la Ley 19.496.

Por lo relacionado, y considerando el régimen de responsabilidad solidaria establecido por la Ley 19.496 entre el intermediario y el prestador del servicio, se rechaza la excepción de falta de legitimación pasiva, toda vez que, en definitiva, WALMART CHILE S.A. también es responsable por las infracciones cometidas por las sociedades que controla.

**SEXTO:** Que, tras analizar los antecedentes de la causa de conformidad a las reglas de la sana crítica, y en virtud de las probanzas presentadas por ambas partes, este sentenciador estima que no se encuentran debidamente acreditadas las infracciones que se imputan a la denunciada a los artículos 3 inciso 1 letra b), en relación al artículo 1 número 3 incisos 1 y 3, 32, 17 G, 3 inciso 2 letra a), 17 A, todos de la Ley 19.496 (LPC), en relación al artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias.

105

Las infracciones a los artículos 17 G, 3 inciso 2 letra a), 17 A, y al artículo 32, todos de la Ley 19.496 (LPC), en relación al artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias no fueron acreditadas, toda vez que no se considera que en la publicidad de marras exista una operación de crédito, ya que la promoción es 3 cuotas precio contado, ni tampoco existe un contrato de adhesión, por lo cual señalar al CAE y CTC no es exigible en ella.

Respecto del supuesto mal uso de la denominada "letra chica", la normativa citada por el SERNAC, en virtud de la cual la letra debe tener un tamaño mínimo de 2,5 milímetros, se refiere expresamente a los contratos de adhesión, situación que no dice relación con el caso de marras. Si bien cita jurisprudencia en que se ha aplicado la misma regla a piezas publicitarias, ahí se menciona que en el caso ventilado en dichos autos las restricciones al servicio ofrecido se mostraban en un tamaño ostensiblemente menor al del resto del mensaje. Esto no ocurre en el caso de marras, ya que, revisando la publicidad denunciada, a simple vista se puede apreciar que existe una cierta proporcionalidad entre el tamaño de letra con que se describen los productos, sus características, sus códigos, y las restricciones que aparecen en la parte inferior de la última página, todo lo cual tiene dimensiones no iguales, pero similares, no pudiendo por tanto, en ningún caso desprenderse una manifiesta intención por parte de la denunciada de privar al consumidor de su derecho a la información sobre la promoción u oferta.

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

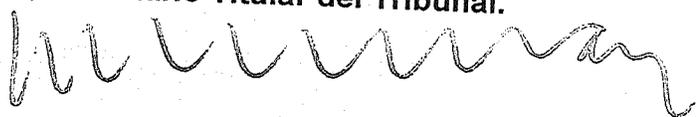
**RESUELVO:**

- No ha lugar a la alegación de falta de legitimación pasiva, de acuerdo a lo razonado en el considerando QUINTO.
- No ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, por no encontrarse acreditadas las infracciones que en ella se alegan.
- Cada parte asumirá las costas que le correspondan en la causa.

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 Titular **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.



C.A. de Santiago

Santiago, veinticinco de abril de dos mil dieciocho.

Proveyendo a los escritos folios 27 y 28: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes y visto, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de treinta de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 99 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1310-2017.**

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Moya Cuadra e integrada por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz y el Abogado Integrante señor Gonzalo Ruz Lartiga.

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA  
Ministro  
Fecha: 25/04/2018 12:38:13

ALEJANDRO EDUARDO RIVERA  
MUNOZ  
Ministro  
Fecha: 25/04/2018 12:38:14

GONZALO ENRIQUE RUZ LARTIGA  
Abogado  
Fecha: 25/04/2018 12:38:14

SONIA VICTORIA QUILODRAN LE  
BERT  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 25/04/2018 12:51:00



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Javier Anibal Moya C., Alejandro Rivera M. y Abogado Integrante Gonzalo Ruz L. Santiago, veinticinco de abril de dos mil dieciocho.

En Santiago, a veinticinco de abril de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE HUECHURABA

HUECHURABA, quince de mayo de dos mil dieciocho.

Cúmplase.

Notifíquese.

**CAUSA ROL Nº 62.838/2016-8**

HUECHURABA, 15.05.2018.

Con esta fecha, notifique por carta certificada, la resolución que precede a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ - BEGOÑA CARRILLO GONZALEZ.

**CAUSA ROL Nº 62.838/2016-8**

JUAN CARLOS LUENGO PEREZ  
TEATINOS 333, PISO 2  
SANTIAGO.

002153



007787

NOTA: Conforme a la Ley 19.841 esta carta deberá ser entregada a cualquier persona adulta de este domicilio