

PROCESO N°25.171-2016-KPB.-  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-  
SANTIAGO, Treinta y uno de octubre del año 2017.-

VISTOS:

A fs.7 rola Ordinario N°04973 de Jefe División consumo financiero Servicio nacional del Consumidor a Ricardo Brender Zwick, gerente general Sociedad Inversiones y tarjetas S.A. (Hites);

A fs.9 y 56 rola respuesta oficio de Jaime Anusch Brikisak, Gerente División Financiera Inversiones y tarjetas S.A. a Rodrigo Romo Labisch Jefe División consumo financiero Servicio nacional del Consumidor

A fs.13 rola Declaración de conocimiento y aceptación de los ajustes solicitados por el Sernac al contrato de la tarjeta HITES y nuevo cupo de crédito;

A fs.14 rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del consumidor en contra de INVERSIONES y TARJETAS S.A. representada legalmente por don RICARDO BRENDER ZWICK por infracción a la Ley 19.496, denuncia notificada a fs.31;

Correos electrónicos de fs.42 a fs.47 y fs.49;

A fs.48 rola Ord. 5526 Sernac a Sergio López Hites;

A fs.52 y 53 rola Documentos HITES;

A fs.60 rola Ordinario N°07737 de Jefe División consumo financiero Servicios (S) Nacional del Consumidor a Ricardo Brender Zwick, gerente general Sociedad Inversiones y tarjetas S.A. (Hites);

A fs.61 rola respuesta oficio de Jaime Anusch Brikisak, Gerente División Financiera Inversiones y tarjetas S.A. a Rodrigo Romo Labisch Jefe División consumo financiero Servicio nacional del Consumidor;

A fs.68 rola Contrato de crédito en moneda nacional y afiliación al sistema y reglamento de uso de la tarjeta HITES y servicios adicionales;

A fs.79 rola contesta denuncia infraccional;

A fs.90 rola comparendo de contestación y prueba donde se interpuso excepción;

A fs.98 rola evacua traslado;

A fs.110 rola resolución que rechaza excepción de prescripción;

con lo relacionado y,

## CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

1°.-Que la parte del SERNAC dedujo tacha de inhabilidad en contra de los testigos don EDUARDO ENRIQUE ALEGRIA AGUSTO y en contra de doña CATHERINE FRANCIA VALDES VALENZUELA en mérito del art.358 N°4 y 5 del Código de Procedimiento Civil;

2°.-Que la causal se funda en atención a que de las declaraciones de los testigos se logra acreditar sin lugar a dudas la habitualidad, la existencia de remuneración y dependencia de aquel respecto de la empresa Inversiones y tarjetas S.A. ya que presta función de subgerente de desarrollo comercial hace trece años en forma remunerada y la segunda, es jefa de área de relaciones comerciales desde el año 2007 en forma remunerada de Administradora Plaza que es parte del Holding de la empresa Inversiones y Tarjetas S.A.;

3°.- Que la parte de Inversiones y tarjetas S.A. solicitó el rechazo de las tachas ya que la causal N°4 corresponde a los criados domésticos que no es el caso, y respecto de la causal N°5, ya que esta causal es de naturaleza relativa y el Tribunal deberá resolver de acuerdo a la sana crítica;

4°.-Que atendido que los testigos poseen conocimientos acerca del modo de operación de la empresa denunciada, este Tribunal desestimaré las tachas deducidas ya que sus declaraciones pueden ilustrar al Tribunal de una mejor manera acerca de si la empresa contravino con su actuar, los derechos del consumidor;

En cuanto al fondo:

1°.- Que don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor denunció a INVERSIONES Y TARJETAS S.A. representada legalmente, en su calidad de gerente general,

por don RICARDO BRENDER ZWICK por infracción a la ley 19.496;

2°.- Que la infracción se hace consistir en que HITES utilizó hasta marzo del presente año un documento cuyo contenido da cuenta de información absolutamente falsa, que induce a error y/o engaño infringiendo lo dispuesto en el artículo 3 letra b) 17 L, artículo 9 N°2 del decreto supremo N°44 del año 2012 dictado por el Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que aprueba reglamento sobre información al consumidor de Tarjetas de crédito bancarias y no bancarias;

3°.-Que INVERSIONES Y TARJETAS S.A. a fs.79 manifiesta en suma que:

No es efectivo lo señalado por el SERNAC ya que este tomó expreso conocimiento al término de la mediación colectiva del 25 de abril de 2011, por medio de la jefa de la división jurídica del SERNAC, de que su representada utilizaría ese formulario para la firma de los clientes indicándoles el Rango de Cupo relacionado con los aumentos de cupo;

Con fecha 25 de abril, la jefa de la división jurídica remitió oficio N°5526 solicitando además, de la nueva versión del contrato, "un ejemplar o copia de toda comunicación o publicación dirigida a los consumidores mediante la cual se les haya informado el resultado de la mediación y de la forma en que se aplicará está a su respecto, distinguiendo entre los contratos anteriores al 1 de Marzo de 2011 y los celebrados con posterioridad."

El denunciante aceptó estas medidas y así fueron implementadas por su representada en el año. Cuestión distinta es que se haya seguido usando en forma extemporánea, pero el consentimiento sí estuvo.

No es efectivo que se haya inducido a los clientes a firmar nuevos contratos haciendo uso del Formulario en cuestión, este era usado para los casos de aumentos de cupo solicitados por los clientes, pero nunca para la firma de nuevos contratos. Cada contrato, desde el año 2011, contiene en sí mismo la autorización de rangos de cupo, por lo que no era necesaria la forma de formulario antes indicado.

El origen del documento Declaración de conocimiento y aceptación de los ajustes solicitados por el Sernac al contrato de la tarjeta HITES y nuevo cupo de crédito, es el oficio N°13796 de fecha 24 de septiembre de 2010, cuyo objetivo era fijar un cupo máximo de crédito de acuerdo a la evaluación económica y financiera que obtenga de los antecedentes del titular. Este cupo será referencial y podrá ser aumentado o disminución por la emisora.

Este dio inicio a una mediación se indicó en oficio N°665 de 2011, que en cuanto a la cláusula donde regula la modificación en materia

de cupo, si bien recoge el consentimiento expreso, se sugiere mejorar el estándar de información al consumidor.

Se le informó al Sernac que "Hites ha tomado la decisión de informar los beneficios del nuevo contrato, los que se extendieron de inmediato a toda la cartera y en el caso de aumentos de cupo requerir consentimiento de los clientes para proceder a ello y adjuntando los formularios y/o comunicados a la clientela y el medio en que se ponen al servicio de nuestros clientes..." Desde el 29 de abril en las plataformas de atención de la tarjeta (Relaciones Comerciales) se utilizará el siguiente formato, para que el cliente indique expresamente el rango de cupos donde se sienta cómodo para aumentos de cupo..."

El formulario pasó a ser parte del día a día de las plataformas comerciales, ocupándose el "formulario de aceptación de cupo" desde el mes de abril de 2011 al día 04 de marzo de 2016, fecha en que la fiscalía recibió el llamado del SERNAC, en que el documento denominado **Declaración de conocimiento y aceptación de los ajustes solicitados por el Sernac al contrato de la tarjeta HITES y nuevo cupo de crédito**, fue reemplazado el mismo día en que la Gerencia tomó conocimiento de que el Formulario de Aumento de Cupos confeccionado en el año 2011 seguía usándose sin cambios y con una referencia **anacrónica al Sernac** y los acuerdos alcanzados con anterioridad para modificar el contrato; **Existió un error por parte de su representada que se mantuvo en el tiempo y los números demuestran que no es efectivo que a los clientes se les haya inducido a firmar contratos bajo engaño de que estos habían sido aprobados por el Sernac.**

4º.-Que la parte denunciante del SERNAC para acreditar su versión de los hechos presentó los documentos de fs.1 a 13 y de fs.91 a fs.97;

5º.- Que la parte de INVERSIONES Y TARJETAS S.A. Presentó los documentos de fs.42 a fs.78;

6º.- Que además, la parte de INVERSIONES Y TARJETAS S.A. Presentó a declarar a los testigos don EDUARDO ENRIQUE ALEGRIA AGUSTO y a doña CATHERINE FRANCIA VALDES VALENZUELA;

7º.-Que el testigo EDUARDO ENRIQUE ALEGRIA AGUSTO manifiesta en suma que conoce los antecedentes denunciados. Durante el año 2011 el SERNAC inicio un proceso de mediación con las multitiendas y emisoras de tarjetas de crédito por las cláusulas abusivas que decían relación con el aumento de cupo que se aplicaba de manera unilateral a los clientes. En esa mediación se u

Ximena Castillo, Jefa de la División Jurídica, y se decidió aplicar la metodología utilizada por ellos para otros actores del mercado, mediante un formulario en que se autorizaba el aumento de cupo el que fue utilizado con la autorización expresa del SERNAC desde esa fecha hasta que en Marzo de 2016. Fiscalía de la empresa le indicó que debía modificarse ese documento quedando operativo desde el día siguiente. La modificación consistía en omitir en el formulario la mediación del año 2011. Esta autorización fue formal y autorizada por la señora Castillo a través de correos. El formulario tiene por único objeto autorizar el aumento de cupo y no tiene relación con la firma de contrato que el cliente suscribe. Repreguntado manifiesta que el formulario empezó a utilizarse desde el 7 de marzo de 2016, que no tuvo conocimiento de ningún reparo, que el documento de fs.45 a fs.47 es el que le envió y que la única diferencia entre el formulario que se utilizaba con anterioridad al 6 de marzo de 2016, es que se omite la validación del SERNAC del 2011;

Contrainterrogado señala no tener conocimiento de alguna solicitud o requerimiento al SERNAC respecto de la continuidad del uso del formulario discutido y que no era necesario que en razón de su cargo debiera conocerlo.

8°.-Que la testigo doña CATHERINE FRANCIA VALDES VALENZUELA, manifiesta en suma que vino a declarar porque la contactó el abogado de la empresa. El formulario lo empezaron a utilizar en el año 2011 para poder fijar el tema de las bandas de cupo. Se ocupaba cuando el cliente solicitaba el aumento de cupo. En marzo del año pasado, se le solicitó instruir a las plataformas que se reemplazaba el formulario por otro. La modificación era básicamente el título. Esto se originó por la consulta de un cliente y la gerencia se dio cuenta que estaba obsoleto. Los actuales contratos, no necesitan firmar ya que el aumento está contemplado. No sabe porque la tienda incorporó la palabra SERNAC.

Repreguntada acerca de la modificación señala que el anterior formulario, indicaba que el cliente declaraba conocer su cupo actual y su tope máximo y en el futuro ya no decía la palabra SERNAC y seguía declarando el cupo actual y tope máximo. En caso de que un cliente aporte más antecedentes, se puede mejorar su cupo y, no se ha vuelto a utilizar el formulario con la palabra SERNAC;

9°.- Que la objeción a los documentos formulada por el SERNAC no impide al Tribunal considerarlos de acuerdo al artículo 14 de la ley 18.287;

10°.-Que de los antecedentes acompañados al proceso y de las defensas formuladas por la parte denunciada, efectivamente el formulario utilizado para el aumento de cupo de tarjeta desde el año 2011, contenía una referencia expresa al SERNAC, utilizándose hasta el año 2016, fecha en que fue reemplazado por un nuevo documento según correos que rolan a fs. 42, y documento de fs.66;

11°.-Que si bien INVERSIONES Y TARJETAS S.A, incurrió en un error al mantener en el formulario una referencia al SERNAC, no ha quedado demostrado en autos la intención de vulnerar los derechos del consumidor otorgando información falsa a estos, ya que desde el momento en que el SERNAC, con fecha 7 de marzo de 2016, solicita información respecto al documento rolante a fs.50, con fecha 25 de abril del mismo año, la denunciada dio respuesta informado la situación acontecida y el cambio del contrato para aumento de cupo;

12°.-Que en mérito de la función y atribuciones entregadas por la ley al Sernac, en virtud del artículo 58 de la ley 19.496, este dio cumplimiento a su deber de velar por los intereses de los consumidores al requerir información al proveedor a objeto de que actualizara el sistema de otorgamiento de aumento de cupo, sin que por ese solo hecho, pueda condenarse a la denunciada por incurrir en una omisión, al hacer una referencia anacrónica al Sernac, de la que tampoco existe prueba en autos, que fuera utilizada en contra o sin el consentimiento de dicho Servicio, tal como queda demostrado en los correos electrónicos acompañados en autos y que por lo demás, debe tenerse presente que se mantuvo en el tiempo, durante cinco años;

13°.- Que el Tribunal, apreciando el mérito de los antecedentes y prueba producida en autos, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, no puede dar por establecido que INVERSIONES Y TARJETAS S.A. representada legalmente por don RICARDO BRENDER ZWICK haya infringido lo dispuesto en el Art. 3 letra b) 17 L, de la Ley N° 19.496, al no otorgar información oportuna y veraz del producto que ofrece en el mercado como tampoco que el contrato contenga cláusulas abusivas;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. 1, 9, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 y Arts. 3 inc. 1 de la ley 19.496

**SE DECLARA:**

**En cuanto a las tachas:**

Que se rechazan las tachas deducida en contra de los testigos don EDUARDO ENRIQUE ALEGRIA AGUSTO y en contra de doña CATHERINE FRANCIA VALDES VALENZUELA;

**En cuanto al fondo:**

Que se rechaza la denuncia formulada por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor en contra de INVERSIONES Y TARJETAS S.A. representada legalmente por don RICARDO BRENDER ZWICK, en su calidad de gerente general, por infracción a la ley 19.496, sin costas;

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE en su oportunidad legal;

**DICTADO POR LA JUEZ (s): SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-  
SECRETARIA ABOGADO (S): SRA. MARIA CECILIA ORDOÑEZ URBINA.-**



17:23

Compartum do

Foja: 178

C.A. de Santiago

Santiago, seis de marzo de dos mil diecinueve.

A fojas 175: a todo, téngase presente.

A fojas 177; a todo, téngase presente.

**Vistos:**

Previa eliminación del motivo undécimo del fallo en alzada, y teniendo además presente que del mérito de los antecedentes no aparecen acreditados los supuestos fácticos de las infracciones invocadas, en particular la existencia de un menoscabo al consumidor, ni que se trate de información que condicione la contratación del servicio y considerando además que la cláusula fue conocida y autorizada expresamente por el servicio en su oportunidad, **se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de octubre del año dos mil diecisiete, escrita a fojas 140 y siguientes

Regístrese y devuélvase.

N°Policia Local-482-2018.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada e integrada por la Ministra M. Rosa Kittsteiner Gentile y por la Ministra (s) señora Paula Rodríguez Fondón

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

En Santiago, seis de marzo de dos mil diecinueve, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



Santiago, Lunes 22 de abril de 2019

Notifico a Ud. que en el proceso N° 25.171-M-2016/KPB se ha dictado con fecha 22/04/2019, la siguiente resolución:

Cumplase. Atendido el estado del proceso y, no quedando ninguna materia sobre la cual este Tribunal deba pronunciarse o resolver, se ordena el archivo de los antecedentes.

**SECRETARIA ABOGADO**

25 ABR 2019  
CERTIFICADO

29 HORAS  
CORREOS DE CHILE  
CAJA 13  
SUC. PLAZA DE

 **SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
AMUNATEGUI 980 PISO 2  
CAS. N°10 SUC. TRIBUNALES  
SANTIAGO

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
FRANQUEO CONVENIDO  
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74  
NACIONAL

ROL N° 25.171-M-2016 /KPB  
CERTIFICADA N° 5375138

SEÑOR (A)  
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ  
TEATINOS 333 PISO 2  
SANTIAGO

001141

RECIBIDO  
30 ABR 2019  
SERNAC

CORREOS DE CHILE  
180939 57927  
NO VALIDO COMO FRANCO  
COD: 10058