



JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE HUECHURABA

Huechuraba, veintiuno de marzo del año dos mil diecinueve.

Cúmplase.

Notifíquese.

CAUSA ROL N° 11268-2017-8



HUECHURABA, veintidós de Marzo del año dos mil diecinueve

Con esta fecha, notifiqué por carta certificada la resolución que precede a DANIELA AGURTO GOEFFRAY - JAVIERA INZUNZA RIVEROS



000860

CAUSA ROL N° 11268-2017-8

SEÑOR (A)  
DANIELA AGURTO GEOFFROY  
TEATINOS N°333, PISO 2  
SANTIAGO

*Closa*  
003358

C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de febrero de dos mil diecinueve.

A los escritos folios 20 y 21: 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 catorce de noviembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 58 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Policia Local-438-2018.

CARLOS FERNANDO GAJARDO  
GALDAMES  
MINISTRO  
Fecha: 27/02/2019 13:31:08

GUILLERMO EDUARDO DE LA  
BARRA DUNNER  
MINISTRO  
Fecha: 27/02/2019 13:17:37

ELSA BARRIENTOS GUERRERO  
MINISTRO  
Fecha: 27/02/2019 13:26:31

MARITZA VERONICA DONOSO  
ORTIZ  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 27/02/2019 13:36:00

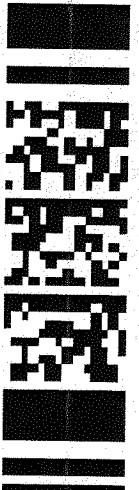
XACTSHXHX



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carlos Gajardo G., Guillermo E. De La Barra D., Elsa Barrientos G. Santiago, veintisiete de febrero de dos mil diecinueve.

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

XALTSXHX



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 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

HUECHURABA, a catorce de noviembre del año dos mil diecisiete.

ROL Nº 11.268-2017-8

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, interpuso denuncia infraccional en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. (TARJETA LIDER MASTERCARD)**, Rut Nº 77.085.380-K, representada legamente por **MICHEL AWAD BAHNA**, cédula de identidad Nº 7.774.580-7, ambos con domicilio en Avenida Del Valle Nº 737, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, por infracción a los artículos 3º inciso 1, letra b) en relación al artículo 1º número 3 incisos 1 y 3, 32, 3º inciso 2 letra a) y 17 G en relación al artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

Que el Servicio, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1 del artículo 58 de la ley 19.496, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que el mismo cuerpo legal establece, procedió a realizar un estudio de la publicidad emitida en relación a las "Fiestas Patrias".

Que fruto del estudio señalado se detectó que la denunciada lanzó al mercado una campaña denominada "**SI NO LO COMPRASTE EN LIDER SORRY POR ESTE PRECIO. ESPECIAL AUDIO**", la cual fue difundida por el Diario La Cuarta, con fecha 2 de septiembre de 2017, infringiendo abiertamente la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

La denunciada publicitó 11 productos, mayoritariamente microcomponentes y parlantes, respecto de los cuales indica marca, precio oferta, precio normal, ahorro, código, stock y en algunos casos, precio al pagar con Tarjeta de Crédito Líder. Y en letras y color destacado señala: "*Encuentra más en Líder.cl paga todo Audio con Líder (referencia a la tarjeta) 6 cuotas imbatibles\* La cuota más baja en Líder*"

Al final del soporte incluye el siguiente párrafo:

*"Promoción y precios válidos en Supermercado Líder y Líder.cl desde el 31 de agosto al 20 de septiembre de 2017, ambas fechas inclusive. Máximo de compra 10 productos por boleta. No incluye otras promociones vigentes y*

compras con factura. Oportunidad con Tarjeta Líder Mastercard se aplica sobre el 100% del pago con Tarjeta. \*Promoción 6 cuotas imbatibles vigente desde el 31/08/2017 al 20/08/2017, válida en Líder, Líder.cl y Súper Bodega Acuenta. Cuota Imbatible, aplica a todas las categorías del área Audio, pagando con Líder Mastercard en 6 cuotas. La cuota es imbatible en base a la tasa más baja en compras en Líder, Líder.cl y Súper Bodega Acuenta, 1,99%”

Que de la simple lectura de la pieza publicitaria se advierte que la denunciada limitó su obligación de información en abierta contravención a las normas de la ley 19.496, como al Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias como No Bancarias, **omitiendo gravemente información legal sustancial**, relativa a la **Carga Anual Equivalente, en adelante CAE y al Costo Total del Crédito, en adelante CTC**.

Que con lo anterior, se transgredió gravemente los derechos de los consumidores, ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable de estos últimos. Que tras la entrada en vigencia de la ley 20.555, publicada el 5 de diciembre de 2011, se introdujeron modificaciones a la ley 19.496, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor. Estos nuevos derechos y obligaciones, contenidos tanto en el articulado de la ley 19.496 como en los Reglamentos que fueron dictados al efecto y se refieren en lo que a publicidad compete a la CAE (Carga Anual Equivalente) y el CTC (Costo Total del Crédito). Ambos indicadores persiguen disminuir la asimetría de información existente entre las partes y que de esta manera los consumidores ejerzan mejor su derecho a la libre elección de bienes y servicios ofertados, comparando entre diversas instituciones la opción más conveniente, obligación de informar que la denunciada no cumplió.

En virtud de lo señalado, los hechos descritos constituyen clara infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 32, 3° inciso 2° letra a) y 17 G de la ley 19.496, en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

Que, por tanto, solicita que se tenga por interpuesta denuncia infraccional en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. (TARJETA LIDER MASTERCARD)**, representada legamente por **MICHEL AWAD BAHNA**, antes individualizados, por infringir la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas



sus partes, y en definitiva condenar a la denunciada al máximo de las multas contempladas en el citado cuerpo legal, con expresa condena en costas.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, el SERNAC solicita a US., que se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompaña en parte de prueba bajo el apercibimiento legal correspondiente, los documentos: 1) Soporte publicitario del Diario La Cuarta de fecha 2 de septiembre de 2017 y 2) Minuta de Publicidad de Fiestas Patrias.

**SEGUNDO:** Que a fojas 32, consta el acta de celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por medio de su apoderado **ERICK VASQUEZ CERDA**, y la parte denunciada **SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representada por sus apoderadas **JAVIERA INZUNZA RIVEROS** y **KARIN ROSENBERG DUPRE**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento.

La parte denunciante **SERNAC**, ratifica la denuncia de fojas 1 y siguientes, solicitando que sea acogida en su integridad y se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas establecidas por la legislación, por haber infringido lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 32, 3° inciso 2° letra a) y 17 G de la ley 19.496, en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, todo con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada formula descargos por escrito, manifestando en lo esencial lo siguiente:

Que no es efectivo que se haya vulnerado norma alguna de la Ley 19.496, así como tampoco alguna norma de los reglamentos que cita la denunciante. Por el contrario, esta parte ha cumplido y cumple cabalmente con la totalidad de la normativa vigente en lo que se refiere a información y publicidad de los productos que se ofrecen al público en sus locales. Que jamás se ha tenido el ánimo de efectuar publicidad engañosa o falsa y la publicidad cuestionada es totalmente incapaz de producir error o de engañar a los consumidores.



En cuanto a la imputación de no informar el Costo Total del Crédito (CTC), considerada una información básica comercial, argumenta "No se indica una cuota o tasa de referencia, en los términos del supuesto normativo del artículo 17 G de la Ley 19.496. Sólo se indica a cuanto corresponde la Tasa de interés".

En cuanto a la imputación de no informar la Carga Anual Equivalente (CAE) en relación con la información básica comercial, se señala que por no tratarse de una operación de crédito no existe CAE ni CTC del cual informar al consumidor. En efecto, añade, la publicidad indica precios rebajados de 11 productos y ofrece pagar la oferta promocional con 6 cuotas a una tasa de interés fija, que se indica. Que para que exista la obligación de informar el CAE deben concurrir los siguientes requisitos: 1) Debe tratarse de una publicidad de operaciones de crédito, lo que no ocurre en la especie porque no se publicita una operación de crédito; 2) Se debe informar una cuota o tasa de interés de referencia, tampoco esto ocurre porque no existe una operación determinada sobre la cual aplicar una eventual cuota o tasa de interés; y 3) Se debe realizar por cualquier medio masivo o individual.

En cuanto a la pretendida infracción de no informar el Costo Total del Crédito (CTC), debe ser desechada, teniendo presente que lo que se ha imputado es no proporcionar la información del "costo total del crédito", en circunstancias que la normativa invocada (artículo 3° inciso 2° letra a), se refiere claramente al "costo total del producto". Añade, que la información del costo total del producto, en definitiva, resultará ser el valor o precio del bien concreto que finalmente el consumidor compre de aquellos 11 publicitados, según precio publicado, y si compra con 6 cuotas, aplicándose una tasa de interés fija (no referencial, como exige el artículo 17 G), de 1,99%.

Además, como la publicidad (de 11 productos electrónicos de audio), no trata de un producto específico, no ha sido posible indicar una tasa referencial en los términos del artículo 17 G de la Ley 19.496. Tampoco resulta posible aplicar la fórmula del artículo 34 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, no se cuenta con los factores o elementos que permitan completar la ecuación que señala la norma para determinar el valor CAE.

Se señala también, que no es posible sancionar a esta parte dos o más veces por la misma infracción pretendida. Se vulnera el principio "non bis in idem" y el artículo 17 K de la Ley 19.496. Además, no ha demostrado la

denunciante, si los presuntos incumplimientos de esta parte han afectado a algún consumidor en el ejercicio de sus derechos, no estando acreditada la afectación, no resulta aplicable sanción alguna.

A mayor abundamiento, una sanción tan alta (850 UTM) sólo resulta justificable en la medida que, como bien lo exige la ley, existan incumplimientos de parte de los proveedores que efectivamente resulten en una afectación de los consumidores. En este sentido, el SERNAC pretende que se sancione a esta parte más de una vez por los mismos hechos, aplicando una sanción diferente por cada norma pretendidamente infringida.

Por tanto, solicita que se tengan por formulados los descargos respecto de la denuncia infraccional deducida en su contra, absolviéndose a esta parte de toda multa, con costas. En subsidio, se imponga una sola multa, por las razones que se expusieron, y en todo caso, que no se entienda aplicable lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 19.496, ya que no se está ante un supuesto de publicidad falsa o engañosa. Que tampoco resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, y en todo evento, no se condene en costas.

**PRUEBA DOCUMENTAL:**

La parte denunciante ratifica y reitera la prueba documental acompañada en la denuncia, y acompaña además con citación: Copia simple de la publicidad referida en autos.

La parte denunciada no acompaña documentos.

**PRUEBA TESTIMONIAL:** No se rinde.

**PETICIONES:** No se formulan.

**TERCERO:** 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 le imputan a la denunciada, esto es, a los artículos 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3°, 32, 3° inciso 2 letra a), 17 G, todos de la Ley 19.496, en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

En efecto, las referidas infracciones no fueron acreditadas, toda vez que se ha considerado que en la publicidad de marras, no existe una operación de crédito propiamente tal, ya que la promoción u oferta publicitada consistió en ofrecer a los consumidores 11 productos determinados a un precio rebajado,



con la posibilidad de ser pagados con la tarjeta de crédito Líder Mastercard, en 6 cuotas, y sólo al ser elegida esta opción de pago, se aplicaría un interés fijo del 1,99%. Por tanto, conforme las razones indicadas, y como bien lo ha señalado la propia denunciada "no existe una operación determinada sobre la cual aplicar una eventual cuota o tasa de interés", este sentenciador determina que señalar la Carga Anual Equivalente (CAE) o el Costo Total del Crédito (CTC), no es exigible en la campaña publicitaria materia de autos, así como tampoco se justifica la imposición de una sanción por su omisión en la publicidad objetada.

A mayor abundamiento, no es posible concluir que consumidor alguno haya sido afectado por dicha publicidad, o que haya existido intención de inducir a error o engaño por parte de la denunciada.

Por lo expuesto, la denuncia deducida por el SERNAC será rechazada, sin costas.

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

**RESUELVO:**

- **NO HA LUGAR** a la denuncia de fojas 1 y siguientes, por no encontrarse acreditadas las infracciones que en ella se alegan, sin costas.

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

