

**HUECHURABA, catorce de noviembre de dos mil diecisiete**

**ROL 11269-2017-8**

**VISTOS:** Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 22; Formula descargos de fojas 30 y siguientes; Y los documentos probatorios de la causa.

**Y CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional interpuesta por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, en contra de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. (TARJETA LIDER MASTERCARD), representada legalmente por don RODRIGO CRUZ MATTA, se ignora Rut, profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Del Valle N° 725, piso 5, comuna de Huechuraba, por incurrir en infracción a la Ley 19.496 (LPC).

Señala en lo esencial 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, realiza un monitoreo diario respecto de la publicidad difundida a través de medios de prensa y televisión, a fin de detectar piezas publicitarias que infrinjan la LPC, o Reglamentos de Información al Consumidor de Créditos de Consumo, Crédito Hipotecario, Tarjeta de Crédito Bancaria y No Bancaria, y Sello Sernac. Producto del monitoreo se detectó que la denunciada lanzó al mercado una campaña denominada "30% dcto. CON TU LIDER MASTERCARD ELIGE COMO REGALONEAR A TU PAPA", la cual fue difundida por medio del diario La Cuarta de fecha 10 de junio de 2017, la cual infringe abiertamente la Ley 19.496. La denunciada publicita la siguiente promoción: "3 cuotas precio contado sin pie. Sin interés. CAE 0%". Nada se informa respecto del Costo Total del Crédito (CTC), estando obligada a ello. La denunciada omite información legal sustancial, transgrediendo el derecho básico e irrenunciable de los consumidores a la información veraz y oportuna. Esto es grave ya que este indicador persigue disminuir la asimetría de información existente entre las partes, de manera que los consumidores puedan ejercer de mejor manera su derecho a la libre elección de los bienes y servicios ofertados. Por lo expuesto, el SERNAC ha formulado la denuncia de marras.

Se alega que ha existido infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3° y 32, 3 inciso 2 letra a) todos de la Ley 19.496, en relación con el artículo 34 del reglamento de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias. La

vulneración a estos artículos se materializa por cuanto la denunciada estaba obligada a informar el CTC. La posibilidad de pagar con tarjeta de crédito en cuotas, constituye un crédito y como tal debe señalarse en toda publicidad el CTC.

Se indica que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva. Que se ha optado por interponer la denuncia ante este tribunal dado que se entiende que la infracción que da origen a la misma fue cometida en la sede principal, la casa matriz de la denunciada, que se ubica en la comuna de Huechuraba.

Se solicita la aplicación de las siguientes multas, por cada infracción cometida:

Art. 3 inciso 1º letra b): 50 UTM

Art. 3 inciso 1º letra a): 50 UTM

Artículo 34 Reglamento de Información de Tarjetas Bancarias y no bancarias: 750 UTM

Todo ello con ejemplar condenación en costas.

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

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 la denunciada al máximo de multas establecidas por ley, con costas

La parte denunciada viene en presentar escrito de contestación donde formula descargos a la acción interpuesta.

#### PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante ratifica y reitera la prueba acompañada a su libelo, con citación.

La parte denunciada rinde prueba documental, con citación.

#### PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

#### PETICIONES

No se formulan.

**TERCERO:** Que a fojas 30 y siguientes la parte denunciada de SERVICIOS Y ADMINISTRACION DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A. viene en formular descargos a la denuncia, solicitando su rechazo, esencialmente en atención a los siguientes antecedentes:

Se señala que no es efectivo que se hayan vulnerado las normas de la Ley 19.496, ni los Reglamentos citados, sino por el contrario, se ha cumplido toda normativa referida a información y publicidad que se ofrece al público. Jamás ha estado en el ánimo de su parte efectuar publicidad engañosa, sino por el contrario. La publicidad objetada es incapaz de producir error o engañar a los consumidores.

En cuanto a la pretendida infracción al artículo 3 inciso 1º letra b) en relación al artículo 1º número 3 incisos 1º y 3º y 32 de la LPC, por no informar el CTC, que considera una información básica comercial, sostiene que su representada no ha vulnerado ninguna de estas disposiciones, sino que las cumple cabalmente, si se tiene presente que esta publicidad entrega una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, publicitando un porcentaje de descuento en marcas que se individualizan y *"en toda la tienda"*. En cuanto a las cuotas, se señala: *"3 cuotas precio contado sin pie. Sin interés. CAE 0%"*. Se publicitó una oferta que ofrece un porcentaje de descuentos en ciertas marcas, dentro de un plazo señalado, ofreciendo un pago en 3 cuotas, pero respetando el precio contado, sin intereses ni reajustes, y agregando CAE 0%. En una publicidad como ésta no es necesario informar el CTC si tenemos presente que tal costo no existe, o, lo que es igual, era equivalente a "0". Es más, ni siquiera era necesario informar el CAE, pues también era de 0%. La circunstancia de no haber incorporado el CTC no puede considerarse vulneratorio de las normas legales invocadas por la contraria. Menos aun es posible pensar que un consumidor pudo ser inducido a error o engaño producto de dicha publicidad.

En cuanto a la pretendida infracción al artículo 3 inciso 1º letra a), esta debe desecharse de plano, teniéndose presente que en esta publicidad la información del costo total del producto, en definitiva, será el valor o precio del bien concreto que finalmente se compre, aplicándosele el respectivo descuento y que podrá pagar en 3 cuotas a precio contado, esto es, sin intereses. La información de la publicidad es, entonces, completa, clara y comprensible, no existiendo posibilidad de error o engaño al consumidor.

En cuanto a la pretendida infracción consistente en la no información del CTC en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información de Tarjetas Bancarias y no Bancarias, no obstante que la denunciante no funda mayormente esta pretensión, reitera lo señalado precedentemente y destacan que no tiene sentido ni puede recibir aplicación lo dispuesto por este.

En cuanto a la aplicación de la Ley 18.010, sostiene que su representada no ha -propiamente- publicitado operaciones de crédito, sino que ha publicitado productos de determinadas marcas a un precio rebajado y con posibilidad de pagar en cuotas al precio contado.

Aun en el evento que se entienda que estamos frente a una operación de crédito de dinero, y se debiera haber mencionado el CTC, alega que en todo caso, atendido el pago en 3 cuotas precio contado a 0% de interés, simplemente tal costo de crédito no existiría, de manera que no se ha podido exigir expresarlo así a su representada. No estamos ante una operación de crédito en que se informa una cuota o tasa de referencia. Ello demuestra una nula afectación de los consumidores, menos una inducción a error o engaño.

Señala que el artículo 17 K de la Ley 19.496 dispone que un elemento fundamental para poder concluir que se debe sancionar por una infracción, es que el presunto incumplimiento de la denunciada haya afectado a uno o más consumidores. La denunciante omite referirse a si los presuntos incumplimientos han afectado a algún consumidor en el ejercicio de sus derechos. No estando acreditada la afectación, no resulta aplicable sanción alguna. A mayor abundamiento, sólo existiendo una afectación a consumidores se justificaría una sanción tan alta, de 850 UTM. Indica que se vulnera el principio "*Non bis in ídem*", ya que se pretende por el Sernac que se sancione más de una vez por los mismos hechos. Así entonces, la denuncia interpuesta es contraria a derecho.

Por tanto, solicita absolver a su parte de la imposición de toda multa, con costas. En subsidio, que se imponga una sola multa, en su tramo inferior, y no se entienda aplicable lo dispuesto en el artículo 24 inciso segundo de la LPC, pues no estamos ante un supuesto de publicidad engañosa. Tampoco lo dispuesto en el artículo 34 del reglamento de Tarjetas de Crédito. En todo evento, que no se condene en costas a su parte, por haber tenido motivo plausible para litigar.

**CUARTO:** 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 1º letra b) en relación al artículo 1º número 3 incisos 1º y 3º y 32, 3 inciso 2 letra a) todos de la Ley 19.496, en relación con el artículo 34 del reglamento de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias.

Las referidas infracciones no fueron acreditadas, toda vez que no se considera que en la publicidad de marras exista una operación de crédito propiamente tal, ya que la promoción u oferta publicitada ofrece a los consumidores pagar en 3 cuotas precio contado, siendo el costo del crédito igual a 0, o inexistente. Por lo indicado, este sentenciador considera que señalar el CTC no es exigible en ella, y no se justifica la imposición de una sanción por su omisión en la publicidad objetada. Esta conclusión se ve refrendada por la jurisprudencia citada por la denunciada, sentencias que rolan a fojas 44 y siguientes de estos autos.

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

Por lo expuesto, la denuncia será rechazada, sin costas.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287, 19.496 y el artículo 2317 del Código Civil.

**RESUELVO:**

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

C.A. de Santiago

Santiago, trece de marzo de dos mil diecinueve.

A fojas 118: a lo principal, primer y tercer otrosí, téngase presente; al segundo otrosí, a sus antecedentes.

A fojas 121 y 123, téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes, **se confirma** la sentencia apelada de catorce de noviembre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 49 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Policia Local-439-2018.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz e integrada por el Ministro (I) señor José Santos Pérez Anker y por el Abogado Integrante señor Rodrigo Rieloff Fuentes.

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

ALEJANDRO EDUARDO RIVERA  
MUÑOZ  
Ministro  
Fecha: 13/03/2019 13:17:01

JOSE SANTOS PEREZ ANKER  
Ministro(S)  
Fecha: 13/03/2019 13:17:01

RODRIGO FERNANDO RIELOFF  
FUENTES  
Abogado  
Fecha: 13/03/2019 13:17:02

MARITZA VERONICA DONOSO ORTIZ  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 13/03/2019 13:40:39



Pronunciado por la Séptima Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Alejandro Rivera M., Ministro Suplente Jose S. Perez A. y Abogado Integrante Rodrigo Rieloff F. Santiago, trece de marzo de dos mil diecinueve.

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

WTXXHXLGSZ

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>.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE HUECHURABA

**HUECHURABA, tres de Abril del año dos mil diecinueve.**

Cúmplase.

Notifíquese.

**CAUSA ROL N°11269-2017-8**

Huechuraba, cuatro de Abril del año dos mil diecinueve.

Con esta fecha, notifique por carta certificada la resolución que precede a JUAN LUENGO PEREZ – JAVIERA INZUNZA RIVEROS.