

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 1 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : 29° Juzgado Civil de Santiago  
CAUSA ROL : C-35740-2017  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR/Inversiones Nueva Polar SPA

Santiago, dieciocho de Junio de dos mil veinte

VISTOS:

Ernesto Muñoz Lamartine, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 1, Santiago, deduce demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores en contra de Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva Polar SpA, ambas representadas legalmente por Víctor Wipe Tala, todos domiciliados en avda. Pdte. Frei Montalva N° 520, Renca.

Expone que ante una cantidad considerable de reclamos ingresados a las plataformas del Servicio Nacional del Consumidor, que a la fecha –de la demanda– superan los 300, se tomó conocimiento de una serie de problemas de consumo relacionados con el proceso de migración a la nueva Tarjeta “La Polar Visa”. Dice que el Sernac, en virtud de su mandato legal, procedió a requerir información a la demandada mediante Oficio Ordinario N° 3224 de fecha 15 de febrero de 2017, añadiendo que el 9 de marzo de 2017, y después de una prórroga del plazo concedido para contestar, el proveedor da respuesta al oficio señalado. Teniendo en consideración la información presentada por el proveedor y analizados los reclamos recibidos por el Servicio, se pudo detectar que habría existido en este proceso de migración las siguientes conductas contrarias a la Ley de Protección al Consumidor (LPC): a) falta de información veraz y oportuna en el denominado proceso de migración; b) cobros abusivos asociados al proceso de migración; c) presencia de cláusulas abusivas y consecuentemente nulas en la documentación denominada: "Solicitud de Refinanciamiento", que se debía suscribir para realizar el cambio de tarjeta y el "Contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema y uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar" y; d) otras infracciones asociadas a materias de forma de los documentos.



«RIT»

Foja: 1

a) Falta de información veraz y oportuna en el proceso de migración.

Indica que esto se tradujo fundamentalmente en las siguientes conductas, todas contrarias a la LPC:

i) No entrega de información veraz, oportuna y suficiente sobre la necesidad de refinanciar la deuda de la tarjeta de crédito anterior para obtener la tarjeta VISA. Según lo informado por La Polar, durante el mes de septiembre de 2016 comenzó, de manera masiva y gradual, un procedimiento de ofrecimiento de su nueva tarjeta de crédito La Polar Visa a sus clientes. Este procedimiento implicó refinanciar la deuda existente en la tarjeta de crédito anterior, sin dar la posibilidad de continuar con el plan de pagos inicialmente pactado. Este punto sería relevante, pues en una gran cantidad de los reclamos tenidos a la vista, los consumidores señalan que de haber sabido que este cambio de tarjeta significaba un refinanciamiento con mayores costos que los originalmente pactados (plazos, cobros, seguros), simplemente no habrían optado por el cambio de tarjetas, toda vez que ha generado consecuencias patrimoniales negativas, según denuncia. Destaca que no se trata, por tanto, de una migración de tarjeta, sino que del cierre de un producto y la apertura de uno nuevo, al cual se carga, como medio de pago, la deuda que se tenía en el producto anterior. Al respecto se pregunta por qué el cambio o migración a la tarjeta VISA "contempla" un proceso de refinanciamiento, por cuanto bien podría haberse migrado la deuda anterior según los términos originalmente pactados. Ello, pues según las respuestas entregadas por el proveedor, este refinanciamiento sería más bien un requisito para acceder al producto, requisito que, por lo demás, no habría sido informado previa y públicamente según lo dispone la LPC. Así, esta necesidad de realizar un refinanciamiento para acceder a la nueva tarjeta La Polar VISA, habría implicado una infracción a lo establecido en el artículo 17 D inciso segundo, por cuanto a propósito de la renovación, restitución o reposición del soporte físico se modifican los montos adeudados, tasas, cargos, comisiones, costos y tarifas originalmente pactados.

ii) No entrega de información sobre las condiciones del refinanciamiento. La demandada tampoco entregó información veraz y oportuna sobre las condiciones en que el mencionado refinanciamiento se realizaría. Afirma que en su script la empresa señala que se debe indicar al cliente lo siguiente:

"Si cliente opta por refinanciar su deuda, el EF (Ejecutivo financiero) debe explicar las nuevas condiciones:



«RIT»

Foja: 1

Su deuda actual de compras, COAS y Seguros es de \$XXXXX, puede refinanciarla en X cuotas de \$XXXXX, en X+3 cuotas de \$XXXXX o en X+6 cuotas de \$XXXXX. ¿Qué plazo prefiere?

Su deuda actual de Avance es de \$XXXXX, puede refinanciarla en X cuotas de \$XXXXX, en X+3 cuotas de \$XXXXX o en X+6 cuotas de \$XXXXX, para ser cobrada en su nueva tarjeta blanc VISA. ¿Qué plazo prefiere?"

Agregando:

"Una vez elegido el plazo para refinanciar ambas líneas e informar el costo de mantención de la tarjeta y cupos, el EF deberá realizar un chequeo de conformidad:

¿Confirma X cuotas de \$XXXXX para las compras y x cuotas de \$XXXXX para la línea de avance?"

Plantea que en su respuesta a Sernac, se indicó: "En el caso que el cliente quisiera pagar la totalidad de su deuda de Tarjeta La Polar por medio de un refinanciamiento, se le ofrecen y explican presencialmente las distintas alternativas de planes de cuotas durante el proceso de traspaso a la Tarjeta La Polar VISA". Sin embargo, esta información no cumple con los parámetros que la LPC exige, conforme apunta. En lo particular, estima se infringe lo establecido en el artículo 3 inciso 2° letra a), por cuanto no se le permite al consumidor conocer el costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente. Si bien estos indicadores se incluyen en el documento denominado "Solicitud de refinanciamiento", no serían informados a los consumidores al momento de optar, según constaría del script mencionado, y al realizar el uso de una firma biométrica de la documentación destinada a materializar el refinanciamiento, la información que se entregue verbalmente cobra importancia, para imponerse de las condiciones, por cuanto no será posible tener un acceso directo a las condiciones que se están aceptando. Dice que los consumidores en sus reclamos señalan que se enteraron de los términos del refinanciamiento realizado una vez recibido su estado de cuenta posterior, lo que nuevamente daría cuenta de una falta de información por parte de La Polar, y que las "explicaciones en detalle" a las que se refieren en su respuesta no fueron suficientes.

iii) No entrega de información veraz, oportuna y suficiente sobre las condiciones de acceso al producto Tarjeta La Polar VISA. Postula que para aquellos consumidores que contaban con una tarjeta La Polar anterior, en la que tenían deuda vigente, un requisito adicional y no informado por la empresa de



«RIT»

Foja: 1

manera previa y pública, es pagar el total de lo adeudado en un solo pago y en el mismo momento en que se les ofrece el cambio de producto, o bien refinanciar lo adeudado en condiciones que no son claras, veraces y oportunamente informadas. El artículo 3 inciso 2° letra b) establece como un derecho de los consumidores de productos o servicios financieros el conocer las condiciones objetivas en que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito y para otras operaciones financieras. Acusa que corroborada la página web de la demandada con fecha 15 de febrero de 2017, no se encontró en lugar alguno las condiciones que La Polar señaló en su respuesta de fecha 9 de marzo tener disponible a los consumidores a través de dicho medio. Es más, que el link que debería dirigir a la sección La Polar VISA no se encontraba funcionando. Solo se puede acceder a aquellos requisitos de acceso a la Tarjeta La Polar Blanc, los que corresponden a los siguientes: ser chileno o extranjero con residencia definitiva; tener entre 25 y 75 años de edad; presentar un número celular propio y un teléfono fijo propio o de referencia; presentar cédula de identidad vigente y no bloqueada; domicilio particular acreditable; ingreso acreditable de acuerdo a las políticas de crédito vigente de Tarjetas La Polar; y no presentar informes comerciales negativos. Enfatiza que las condiciones de acceso al producto Tarjeta La Polar VISA no se encuentran publicadas en su sitio web, o bien, no se corresponden con aquellas que se informaron al Servicio, en el supuesto que son las mismas que se exigirían para acceder a la Tarjeta La Polar Blanc, no siendo posible que los consumidores accedan a ellas, infringiéndose así la LPC.

iv) No entregar copia de los documentos suscritos mediante huella digital. Refiere que los reclamos interpuestos ante el Servicio dan cuenta uniformemente de que no se estaría entregando la copia tanto del nuevo contrato como de las condiciones de refinanciamiento con la que se ha operado en este proceso. El mecanismo que ha utilizado la demanda para ejecutar este incumplimiento a la LPC, estaría estrechamente ligado a que los documentos correspondientes al proceso de migración a la Tarjeta La Polar VISA serían suscritos mediante el uso de huella biométrica. Como sería de común conocimiento, ésta no es compatible con la lectura de la documentación a suscribir, de ahí la importancia de la entrega de una información veraz y oportuna para el uso de este método de firma y del resguardo de la entrega de la documentación suscrita. La firma mediante huella biométrica puede enmarcase dentro del concepto de firma electrónica, regulado por la Ley N° 19.799, que la define del siguiente modo: "cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor". A través de este mecanismo de



«RIT»

Foja: 1

verificación de identidad es posible suscribir y acceder a la prestación de diversos servicios, y su espíritu está dado por poder otorgar seguridad en la relación contractual para las partes, tanto proveedor como consumidor. Sin embargo, señala que la demandada la utiliza para vulnerar los derechos de los consumidores, valiéndose de su posición más favorable, toda vez que el consumidor no cuenta con la totalidad de la información al momento de utilizar su huella digital. Con ello se transgrede el artículo 17 inciso final de la LPC.

v) Informar un monto distinto a aquel que figura en el contrato, respecto del valor a pagar por concepto de comisión de administración mensual. Finalmente, en lo relativo a la falta de información veraz y oportuna, el proveedor informa al Sernac, tanto en el script enviado como en la respuesta de 9 de marzo, que la comisión de administración corresponde a 0,17 UF. No obstante, en el contrato se indica que ésta tiene un costo de 0,18 UF. Lo que daría cuenta de que la información no es veraz, por cuanto no se condice con la indicada en el contrato y efectivamente cobrada a los consumidores. Esgrime que el actuar de la demandada da cuenta de falta de información respecto de comisiones determinantes para la toma de decisiones, como es la comisión de administración mensual, pudiendo advertirse, en consecuencia, no solo una vulneración al derecho básico e irrenunciable que le asiste a los consumidores, relativo a la información veraz y oportuna consagrado en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la LPC, sino que también al cobro de un precio superior al informado, ello, en los términos del artículo 18 de la LPC y, adicionalmente, tratándose de un producto financiero, del artículo 17B inciso final. Por tanto y en relación a esta última conducta tipificada en la LPC, sería del caso también advertir su transgresión desde el momento que el monto de la comisión que aparece en el contrato no corresponde al que se informó al consumidor y que éste tuvo en consideración para los efectos de decidir respecto de la migración de su tarjeta de crédito.

b) Cobros abusivos asociados al proceso de migración.

Expresa que lo anterior no solo se traduce en falta de información a los consumidores, sino que en un efectivo detrimento de carácter patrimonial, debido a que el saldo de la deuda asociada a la tarjeta anterior varió al alza en cuanto al capital adeudado, ello al migrar a la tarjeta La Polar Visa y al ser sometida la misma a un proceso de refinanciamiento, el que, por su parte, era declarado como obligatorio por el proveedor. Así habría sido explícitamente reconocido en las respuestas de La Polar a los diversos reclamos presentados ante ese Servicio por los consumidores: "...se le explicó en detalle el proceso de migración a la nueva tarjeta La Polar Visa (ILP S.A.), el cual contempla un proceso de refinanciamiento



«RIT»

Foja: 1

de deuda previamente señalado (...)", mas no de cara a los consumidores que reiteradamente hacen presente que no se les indicó esta circunstancia. A fin de poder conocer el alcance de esta conducta y atendiendo la cantidad de reclamos puestos en conocimiento del Servicio Público, así como la gravedad de la conducta, se procedió a realizar un análisis financiero de los antecedentes dispuestos por diversos consumidores en sus reclamos, análisis que llevó a concluir la presencia de una tendencia del monto adeudado al alza, esto es, que el consumidor al realizar el proceso de migración a la tarjeta La Polar Visa, termina adeudando una suma superior a la que poseía en el producto financiero anterior. Ello, sin perjuicio del cobro de comisión de administración superior, aspecto que se desarrolló precedentemente.

Indica que debido a la relevancia de estos hechos y solo a modo ilustrativo de la conducta que imputa a La Polar, cita y reproduce ejemplos de reclamos, cuadros de deuda y respuestas dadas por la demandada, y señala que de estos datos sería posible advertir claras conductas que atentan contra principios que informan las normas de protección de los consumidores, como la buena fe en los actos de consumo y la transparencia e indemnidad patrimonial. Lo anterior, en cuanto el cambio, en este caso, de un producto financiero se debe realizar respetando las condiciones y modalidades ofrecidas, sin que genere un daño ni menoscabo al patrimonio. A mayor abundamiento, estima que este proceso conlleva un cambio en las condiciones contratadas, cambios que estarían asociados a los montos y plazos convenidos previamente, lo que trae asociados efectos perjudiciales en las finanzas de los consumidores, toda vez que al ampliar estos conceptos aumentan los montos totales a pagar, a la vez que se generan desajustes en la planificación financiera realizada por los consumidores al momento de adquirir la deuda (fecha de pago) y presupuesto familiar (monto a pagar). Lo que vendría a agravar las situaciones precedentemente descritas sería que La Polar habría procedido a refinanciar, en su mayoría, avances y avances XL, considerando el monto correspondiente al costo total del crédito y no el capital insoluto o adeudado a la fecha en que operó el refinanciamiento.

c) Presencia de cláusulas abusivas los documentos "solicitud de refinanciamiento" y "contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta blanc Visa La Polar".

1.- Respecto del documento denominado "solicitud de refinanciamiento".

Señala que además de la falta de información veraz y oportuna, el documento de refinanciamiento que la demandada hace que los consumidores



«RIT»

Foja: 1

suscriban, contendría cláusulas abusivas, por ser contrarias a los preceptos de la LPC. Señala que el cliente solicita, conoce y acepta información que no es entregada: "Por el presente instrumento vengo en solicitar el refinanciamiento de las obligaciones señaladas, declarando reconocer el total del capital adeudado, aceptar la tasa de interés y número de cuotas propuestas y por cierto a efectuar su pago, en las cuotas iguales y sucesivas, según se detalla en la siguiente tabla (indica primer vencimiento). Los refinanciamientos referidos se entenderán, para todos los efectos legales, aceptados por el cliente en los términos descritos en la tabla anterior, previa lectura y firma de la presente solicitud. (...) Previa lectura y aprobación de plan de refinanciamiento propuesto por Inversiones LP S.A, el cliente firma la presente solicitud en señal de aceptación, recibiendo copia de la misma" (sic). Así las cosas, al consumidor se le exige declarar que está solicitando una operación de refinanciamiento, lo que sería absolutamente errado, toda vez que no le fue informado por parte de La Polar que el cambio de tarjeta o migración a la Tarjeta La Polar Visa implicaba un proceso de refinanciamiento que modificaba las condiciones que tenía contratadas con anterioridad, es más, en diversos reclamos se daría cuenta de la existencia de consumidores que se encontraban prontos a extinguir sus deudas y que no tenían intención de extender su obligación de pago con la demandada. Profundiza indicando que no siendo suficiente lo anterior, se señala en las cláusulas transcritas que conoce y acepta aspectos tan relevantes como el total de capital adeudado, tasa de interés y número de cuotas propuesto por La Polar, así también respecto de la tabla que contiene detalle de cargos (Avance XL, Avance en Efectivo y Compras, comercios asociados, comisiones, seguros y asistencias), plazo, valor cuota, tasa de interés mensual, ITE y CTC, todo lo anterior, información de relevancia absoluta para el consumidor, la que en conformidad a lo dispuesto en las cláusulas en comento, el consumidor acepta y conoce sin merecerle objeción alguna, no obstante no haber tenido disponible esos contratos y menos aún la información detallada. De esta manera, estas cláusulas serían abusivas y consecuentemente nulas, por dos razones. Primero, la letra d) del artículo 16 de la LPC impide invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. Además, la letra e) prohíbe aquellas que "contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento". Esto sería de gran relevancia para que el "principio de indemnidad patrimonial", contenido en la letra e), inciso 1° del artículo 3 de la LPC), no sea letra muerta mediante cláusulas que lo hagan inviable.



«RIT»

Foja: 1

Aduce también que la estipulación en cuestión no se condice con los estándares señalados en la letra g) del artículo 16 de la LPC, que prohíbe las cláusulas que no cumplan con las exigencias de la buena fe y causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante en sus derechos y obligaciones, desatendiendo la finalidad del contrato. Peor aún, las cláusulas objetadas no cumplirían con las exigencias relacionadas a la información que debe entregarse a los consumidores. También tendría un mandato en blanco, sin rendición de cuenta, redactado en los siguientes términos:

"El cliente suscribe el presente instrumento a efectos de extinguir la totalidad de las obligaciones contraídas con su Tarjeta La Polar o Tarjeta Blanc La Polar, emitida por SCG S.A. o ILP S.A. mediante el pago de las mismas a través del re financiamiento otorgado por Inversiones LP S.A. asociado a su Tarjeta La Polar Visa. El cliente para estos efectos otorga los más amplios poderes y facultades a ILP sólo para efectos de realizar todos los trámites tendientes a extinguir la deuda primitiva del cliente".

Añade que deben estimarse como contrarios a la buena fe aquellos mandatos concebidos en términos amplios, abiertos e imprecisos, más allá de los fines propios del contrato principal al que acceden. De la misma forma, que resultan abusivos los mandatos que no admiten revocación. A este respecto, esgrime que los mandatos contenidos en contratos de adhesión de consumo deben ser revocables y sin más formalidades o exigencias de las requeridas al momento de constituir o conferir el mandato. Por otra parte, que debería estimarse como abusiva toda estipulación que exima o libere al mandatario de la obligación de rendir cuenta de su gestión, para lo que debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 2116 inciso 1° del Código Civil. Cita jurisprudencia e indica que La Polar incorpora en las cláusulas señaladas los más amplios poderes y facultades para extinguir la deuda, términos que considera excesivos, careciendo de suficiente razonabilidad, más aún al considerar que el consumidor nunca ha sido informado del proceso de refinanciamiento y de los costos reales y efectivos asociados al mismo, creando un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes y contraviniendo las exigencias de la buena fe. De esta forma, concluye que se infringe la letra g) del artículo 16 de la LPC, por lo que debería ser declarada su abusividad y, en consecuencia, su nulidad.

2.- Respecto del documento "Contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta blanc Visa La Polar".



«RIT»

Foja: 1

Expresa que el documento mencionado dispone la siguiente información contraria a la LPC: "FIRMA: El presente instrumento constituye un documento único y forma un solo contrato con los anexos del mismo. Las partes acuerdan que este instrumento podrá ser firmado de forma manuscrita o electrónica de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.799". En el caso que la firma del documento se realizara de forma manuscrita no existirían mayores dificultades que advertir, pues el consumidor podría tener acceso material a cada uno de los anexos que contiene el contrato. Sin embargo, respecto de la firma electrónica el escenario sería diverso, considerando que la que se utiliza en este caso es la huella biométrica, que puede ser utilizada como firma electrónica en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.799, en donde el consumidor se encuentra en una posición en que la totalidad de la información es manejada por un tercero y no accede oportunamente y de forma veraz a la misma. Vital importancia adquiere lo anterior, si se considera que dentro de los documentos anexos se encuentran los seguros comercializados por el proveedor, que los consumidores desconocen contratar, según acusa. El consumidor debería a lo menos conocer que está aceptando más de un documento por ese acto, a saber, el contrato principal y sus anexos. Estima contrario a la normativa vigente en materia de consumo permitir su utilización en un solo acto para validar más de un documento, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 17B, letra d) de la LPC. Sin perjuicio de lo anterior, sería pertinente analizar la cláusula transcrita en el mérito de lo establecido en el artículo 16 letra g) de la LPC, disposición que permite el control de los desequilibrios que no están incluidos específicamente en los literales anteriores del referido artículo, agregando que para el caso en comento toman relevancia los parámetros que se establecen por el legislador en la norma "... la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen", donde el alcance y las expectativas con las que el consumidor hace uso de la huella biométrica como símil de firma electrónica, no se encuentran claramente determinadas, existiendo una desproporción de información y de uso de la herramienta contractual que se solicita se declare contraria a la buena fe y por ende abusiva y nula.

d) Otras infracciones.

1.- Contenido mínimo de la "Solicitud de Refinanciamiento" y entrega de hoja resumen.

Señala que el documento "Solicitud de Refinanciamiento" constituye la concesión de un crédito, por lo que de conformidad a lo establecido en el artículo 17B debe constar en un contrato de crédito, cumpliendo con las condiciones



«RIT»

Foja: 1

mínimas establecidas, entre las que se encuentran: a) un desglose pormenorizado de todos los cargos, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente; b) las causales que darán lugar al término anticipado del contrato por parte del prestador, el plazo razonable en que se hará efectivo dicho término y el medio por el cual se comunicará al consumidor; c) la duración del contrato, las causales que pudieren dar lugar a su término anticipado con sus respectivos plazos de aviso previo y cualquier costo por término o pago anticipado total o parcial que ello le represente; d) si la institución cuenta con un servicio de atención al cliente; e) si el contrato cuenta o no con sello Sernac vigente; y, f) mecanismos mediante los cuales se rendirá cuenta de la gestión del mandato al consumidor.

Agrega que este documento se encuentra redactado en términos tales que daría a entender que es el consumidor quien por *motu proprio* solicita el refinanciamiento, encubriendo y tratando de este modo de hacer pasar la operación como un acto del consumidor y no como un contrato de adhesión mediante el cual se concede un crédito que será pagadero mediante el nuevo medio de pago que se contrata: la nueva tarjeta La Polar VISA, conforme denuncia. Adicionalmente, dice que tampoco se cumple con la entrega y firma de la hoja resumen respecto de este documento, que corresponde a un crédito y, por tanto, a un producto o servicio financiero, que de conformidad al artículo 17 C de la LPC debe ser antecedido por su correspondiente hoja resumen.

2.- El silencio como manifestación de voluntad en la contratación de seguros asociados al proceso de migración.

Sostiene que el proveedor, a través del uso de la huella biométrica del consumidor, ha caído en conductas lesivas al derecho básico de todo consumidor, como sería el de la libre elección del bien o servicio y, asimismo, del derecho a la información veraz y oportuna respecto a los servicios que ofrece. La conducta consiste en que al momento en que los consumidores se acercan a la caja y proceden al proceso de migración de tarjeta, se incluye un anexo de contrato que contiene la contratación de uno o más seguros, no solicitados ni consentidos por el consumidor, otorgándole a su silencio el valor de aceptación. Asevera que los seguros incluidos son de diversa naturaleza, entre los que se encuentran seguros de desgravamen y de salud. Dicha contratación unilateral permite al proveedor realizar el cobro de las respectivas primas, sin contar con la aceptación expresa del consumidor, lo cual le causa un perjuicio patrimonial, dado que éste jamás tiene la oportunidad de informarse acerca de los términos y condiciones del seguro



«RIT»

Foja: 1

ofrecido ni tampoco de aceptar o rechazar libremente su contratación. La conducta descrita estima es atentatoria a la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores, consagrada en la Ley N° 19.496, puesto que no hay libertad en la elección de contratar el servicio ofrecido, dado que se le impone unilateralmente al consumidor la contratación de un seguro, dándole valor al silencio en la etapa de celebración del contrato. Del mismo modo, atendido que esta práctica opera subrepticamente, el consumidor no tiene acceso claro, comprensible e inequívoco a los términos, condiciones y modalidades en que operan los seguros ofertados e incluidos, por tanto, no existe una información oportuna que le permita informarse acerca de las características ofrecidas y decidir autónomamente si es conveniente su contratación. Destaca que a través de estos productos, el proveedor, sin contar con la autorización ni aceptación del consumidor, no estaría haciendo más que obligar a pagar por un seguro cuya cobertura se desconoce, sin tener la oportunidad de descartar o aceptar libremente su contratación. Destaca que la venta de bienes y la contratación de seguros son dos actos claramente distinguibles entre sí. Del mismo modo, que respecto de estos bienes no existe norma de ningún carácter que obligue su contratación conjunta. Por lo mismo que a falta de norma especial debería primar el derecho irrenunciable del consumidor a poder aceptar y rechazar separadamente cada uno de las ventas o servicios que el proveedor ofrece al público general, previsto en el artículo 3 inciso 1° letra a) de la Ley N° 19.496.

En cuanto a los fundamentos jurídicos, expresa que las principales normas aplicables de la Ley N° 19.496 son los artículos 3 incisos 1° y 2°, 12, 16 letra g), 17 inciso final, 17 B, 17 C, 17 D, 18 y 23 inciso 1°. Respecto a las infracciones cometidas por el proveedor, plantea las siguientes:

i) Del deber del proveedor de brindar información veraz y oportuna (artículo 3 inciso 1° letra b) de la LPC).

Esgrime que la consagración de este derecho constituye la piedra angular en una relación de consumo. La obligación del proveedor de informar con certeza el servicio que presta y ofrece, su precio, condiciones de contratación y las demás características relevantes del bien o servicio prestado, son tan fundamentales que no puede existir una relación de consumo equitativa sin que ello se encuentre presente. Señala que es evidente que el artículo 3 inciso 1° letra b) contempla el derecho a la información en dos grandes aspectos: oportunidad y veracidad. La veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, lo que en definitiva quiere decir que se corresponda con la realidad. Por su parte, la oportunidad dice relación con que la información sea entregada en tiempo y no



«RIT»

Foja: 1

después, por cuanto es necesaria como herramienta de decisión en el consumo, que su entrega sea previa al acto, como fundamento mismo de la decisión. En el presente caso, denuncia que la información respecto del proceso de migración, cargos, costos asociados y seguros incluidos, no puede en caso alguno haber sido veraz, ni menos oportuna, por la simple y sencilla razón de que no estuvo disponible en tiempo y forma, lo que tuvo como consecuencia que los consumidores no pudieron elegir de manera libre e informada respecto de la migración a la nueva Tarjeta La Polar VISA y refinanciamiento de su deuda anterior, como asimismo de los cargos y costos que estuvieron asociados. La obligación de proporcionar información al consumidor debe considerar además el deber de profesionalidad al que hace referencia el artículo 1 N° 2 de la LPC. Lo anterior se complementa con el artículo 24 de la misma LPC y, en consecuencia, el estándar que la ley ha dispuesto para todo proveedor es que sea un profesional, incluida la profesionalidad en la entrega de información. Un manejo de la información ajeno a la profesionalidad que impone la ley, se traduce en conductas específicas como entrega de información parcelada, información desactualizada de aspectos relevantes para la toma de decisiones, información falsa y/o información indisponible, todas situaciones que se verifican en el caso sub lite, conforme apunta.

ii) Deber del demandado de indemnizar de manera íntegra y oportuna a los consumidores (artículo 3 inciso 1° letra e) de la LPC).

Indica que atendidas las consecuencias acarreadas por la falta al deber de profesionalidad de la demandada, sería del todo necesario que ésta compense a los consumidores por la falta de información y por el incumplimiento de los estándares y requisitos legales en el proceso de migración a la Tarjeta La Polar VISA y refinanciamiento, y los daños que a través de este acto se generaron. Tratándose de un proveedor profesional no se puede considerar que la falta de información obedeció a un caso fortuito o fuerza mayor o que es sólo imputable a faltas de ejecutivos o vendedores aislados, pues existirían reclamos en todo Chile que dan cuenta de la misma operativa. Así, los daños generados por el proveedor y su actuar no serían de aquellos irresistibles o imprevisibles. Cita al respecto lo dispuesto por el artículo 2320 incisos 1° y 4° del Código Civil y su artículo 2322, además de jurisprudencia.

iii) Del derecho a recibir la información del costo total de crédito, lo que comprende conocer la carga anual equivalente (artículo 3 inciso 2° letra a) de la LPC).



«RIT»

Foja: 1

Afirma que la Ley N° 20.555 incorporó a la LPC, además de estos dos indicadores, el derecho básico para el consumidor de productos o servicios financieros de conocerlos. El “Costo Total del Crédito” es aquel monto total que debe asumir el consumidor y que corresponde a la suma de todos los pagos periódicos definidos como valor de la cuota en función del plazo otorgado, incluyendo cualquier pago en el periodo inicial. Por su parte, explica que la “Carga Anual Equivalente” (CAE) se define como el indicador que expresado en forma de porcentaje, revela el costo de un crédito para un periodo anual, cualquiera sea el plazo pactado para el pago de la obligación. Afirma que al no entregarse estos indicadores de manera clara, veraz y oportuna, la demandada habría vulnerado este derecho, no permitiendo que los consumidores cuenten con las herramientas que el legislador les ha otorgado para valorar la conveniencia o no de refinanciar el monto adeudado en su Tarjeta de Crédito La Polar anterior, versus La Polar Visa. Si bien en el documento de refinanciamiento que el proveedor dispuso se contienen estos indicadores, no sería menos cierto que estos indicadores, según se desprende de las descripciones de los reclamos de los consumidores y del mismo script de la empresa, no serían informados de manera previa y expresa, con lo que se impide su uso. Asimismo, que el documento se suscribe mediante huella biométrica, operación incompatible con la lectura previa del documento a suscribir.

iv) Del derecho a conocer las condiciones objetivas que el proveedor establece previa y públicamente para acceder al crédito (artículo 3 inciso 2° letra b) de la LPC).

Señala que otro de los derechos que el legislador incorporó a la LPC mediante la reforma de la ley N° 20.555 fue el conocer de manera previa y publica las condiciones objetivas que el proveedor establece para acceder al crédito. Con este derecho se busca resguardar el acceso a la información veraz y oportuna, así como la libre elección en materia de consumo. Conociendo estas condiciones con anterioridad, el consumidor puede hacerse una idea sobre si podrá acceder o no al producto o servicio ofrecido por el proveedor. Pues bien, acusa que en parte alguna el proveedor ha informado de manera pública y previa que aquellos consumidores que mantenían deuda en su Tarjeta La Polar debían o no tener deuda (pagar la totalidad de lo adeudado), o bien, refinanciar tal monto para acceder a la nueva Tarjeta La Polar VISA.

v) Del deber de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido el servicio (artículo 12 de la LPC).



«RIT»

Foja: 1

Agrega que la demandada ofreció a los consumidores la adquisición de bienes y servicios mediante su tarjeta de crédito. Para ello y al momento de realizar tales adquisiciones, los consumidores pactaron ciertas modalidades de pago, esto es, un determinado número de cuotas por un determinado monto mensual. Para modificar tales términos debe existir información veraz, oportuna y suficiente, de manera que los consumidores tengan precisamente la información necesaria para modificar, en caso de estimarlo, los términos y condiciones inicialmente pactados. Estima que esta información no fue suficiente, que tampoco se siguieron las obligaciones que la LPC establece para que tenga pleno valor la manifestación de consentimiento prestada a través de medios electrónicos, y que, por tanto, el proveedor se encuentra obligado a respetar los términos y condiciones ofrecidos y convenidos inicialmente con sus clientes-consumidores, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 12 de la LPC.

vi) De la prohibición de incluir en los contratos de adhesión cláusulas abusivas. Infracción al artículo 16 letra g) de la LPC.

Explica que la demandada ha incorporado a sus contratos de adhesión estipulaciones contractuales abusivas y consecuentemente nulas, contrarias a la buena fe contractual. En general, refiere que no existe controversia en nuestra doctrina y jurisprudencia en cuanto a que la buena fe a la que se refiere la norma es aquella denominada como objetiva, esto es, el comportamiento correcto o leal, sumado a las expectativas razonables que la confianza debe generar en el consumidor al momento de contratar. Incorporar disposiciones al contrato a sabiendas que no podrán tener un asidero en la realidad constituye el mayor ejemplo de cláusulas que son contrarias a la buena fe contractual, concluye. Así, considera que redactar un documento en términos tales que aparezca como si el consumidor solicita el refinanciamiento, sabiendo que se trata de un contrato predispuesto o de adhesión, así como declarar *ex ante* que el consumidor previa lectura, cuestión que no sucede en términos generales, menos aún al utilizar la huella biométrica, acepta los términos, atentaría contra la mínima buena fe contractual que debe existir y podría llegar a constituir una renuncia anticipada de derechos para los consumidores -prohibida por la LPC así como una limitación de responsabilidad para el proveedor.

vii) Del deber de entregar copia fidedigna del contrato al momento de contratar (artículo 17 inciso final de la LPC).

Aduce que la demandada incluye en los documentos asociados al proceso de migración, cláusulas que declaran el haber recibido copia íntegra de los



«RIT»

Foja: 1

misimos, lo que en la práctica no ocurriría, lo que estima no solo debe ser declarado abusivo y consecuentemente nulo, sino que constituye una infracción objetiva a un requisito formal establecido por el legislador en la contratación de bienes y servicios, que busca que el consumidor pueda informarse adecuadamente de los términos y condiciones de los contratos que suscribe. El cumplimiento de requisitos formales se sitúa en la etapa de formación del consentimiento, con la finalidad de proporcionar al adherente información suficiente para tomar decisiones racionales desde el punto de vista económico. Se trata de otorgar transparencia a la inclusión de condiciones generales al contrato y reconocer el efectivo derecho de los adherentes a rechazar la celebración del acto jurídico

viii) Del contenido mínimo de los contratos de productos o servicios financieros (artículo 17 B de la LPC).

Expresa que tanto o más grave que incluir estas estipulaciones contrarias a la buena fe contractual en el documento de refinanciamiento, es no dotar a este documento del contenido mínimo que la LPC exige para los contratos de productos o servicios financieros. Una operación de refinanciamiento no sería más que la concesión de un crédito, cuyo pago será con cargo al nuevo medio de pago que conjuntamente se contrata: la nueva Tarjeta La Polar VISA. Al tratarse de un crédito, esto es, un producto o servicio financiero, se debe dar cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos que el artículo 17 B impone a los proveedores de este tipo de productos o servicios, cuestión que ante la mera observación del documento de refinanciamiento, saltaría a la vista que se incumple.

ix) De la obligación de incluir un resumen estandarizado de las principales cláusulas en los contratos de productos o servicios financieros (artículo 17 C de la LPC).

Señala que adicionalmente a la obligación de dotar de un contenido mínimo a los contratos de productos o servicios financieros, que según lo señalado no se cumpliría en el documento de refinanciamiento en comento, tampoco se estaría observando lo dispuesto en el artículo 17 C, esto es, que este tipo de documentos comiencen con una hoja de resumen, la que debe contener un resumen estandarizado de las principales cláusulas del contrato en cuestión.

x) De la prohibición de efectuar cambios en los precios ante la renovación del soporte físico o de condicionar éste a la celebración de un nuevo contrato (artículo 17 D inciso segundo de la LPC).



«RIT»

Foja: 1

Indica que muchos consumidores relatan en sus presentaciones ante el servicio que se les indicó por parte del proveedor que la operación que realizaban era un mero cambio del plástico o soporte físico. Y ello sería de toda lógica, no siendo esperable que un consumidor medio entienda las entelequias jurídicas que La Polar ha realizado para obtener la contratación de su nueva tarjeta de crédito. Para ellos se trata de la misma tarjeta La Polar, con "mayores prestaciones" (tal como lo señala la empresa en su script), que le permitirá comprar en otros comercios, etc. Postula que la demandada no instruyó a los ejecutivos a informar que se trata de un producto nuevo y no de una simple modificación del plástico o soporte físico. La sorpresa de muchos consumidores fue que pensaron estar simplemente actualizando su plástico y datos personales al recibir su estado de cuenta y se encontraron con que sus deudas habían sido refinanciadas en un cierto número de cuotas y por un monto que muchas veces fue unilateralmente determinado por La Polar.

xi) Del cobro de un precio superior al informado (artículo 18 de la LPC).

Manifiesta que la información posee un rol fundamental en las relaciones de consumo, pues permite tomar decisiones fundada y libres, enfatizando que respecto de proveedores de productos financieros la información posee una relevancia adicional, pues tiene una implicancia patrimonial para los contratantes de estos servicios. Al respecto, la demandada habría realizado cobros superiores de las tarifas informadas a los consumidores, respecto de las comisiones asociadas a la nueva tarjeta La Polar Visa y de los créditos vigentes en sus diversas líneas de productos al momento de migrar, lo que estima constituye una infracción no solo a la LPC sino que a la fe pública, que debería ser sancionada.

xii) Del deber de profesionalidad del proveedor (artículo 23 de la LPC).

Para realizar el análisis de esta hipótesis infraccional, hace presente que el artículo 1 N° 2 de la LPC define el concepto de proveedor y que de ese concepto se desprende el deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experticia que presenta. Se entiende entonces que el proveedor -y por ende las demandadas- tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro comercial determinado. En ese sentido, cobra relevancia lo establecido en el artículo 23 de la LPC, que consagra el deber de profesionalidad de los proveedores de bienes y servicios, los



«RIT»

Foja: 1

que deben cumplir con estándares mínimos en su calidad de tal, por lo que son responsables cuando se causa un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. De acuerdo a los hechos que se relatan en el libelo, quedaría claramente establecido que en la especie se configura la infracción al artículo 23, por cuanto la demandada no puede menos que saber -en atención a su condición de proveedor del servicio que ofrece, que la transforma en un profesional del mismo- las obligaciones que tal posición conlleva. En este sentido, se trataría de un caso de previsión unilateral de daños, por cuanto el consumidor nada puede hacer para evitarlos.

En cuanto a la sanción a las infracciones a la LPC, señala que están contenidas en su artículo 24. Para la aplicación de las multas, el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor. Por su parte, la letra b) del artículo 53 C de la LPC dispone que en la sentencia definitiva que acoja la demanda colectiva, el Juez debe declarar la responsabilidad de los proveedores demandados y aplicarles la multa o sanción que proceda "por cada consumidor afectado". Esta disposición agrega que, para establecer la suma de la multa, deben considerarse los elementos señalados en el artículo 24 de la LPC y, especialmente, "...la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor". Así las cosas, debería declararse la responsabilidad infraccional de las demandadas, imponiéndoles por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la LPC, o aquella(s) multa(s) que el Tribunal determine.

Indica que, no obstante lo anterior, para efectos de multar a las demandadas, cabe señalar que la sola inclusión de cláusulas abusivas en un documento que si bien se denomina "Solicitud de refinanciamiento" constituye un contrato de adhesión (prohibidas en el artículo 16 de la LPC), hace incurrir al proveedor en responsabilidad infraccional. Sobre este particular, para los efectos de la aplicación de las multas que deberían imponerse a La Polar, y por razones



«RIT»

Foja: 1

de economía procesal, reproduce expresamente los distintos incumplimientos e infracciones a la LPC. En lo relativo al incumplimiento de los artículos 17B, 17 C, 17 D y 17 H, todos también de la LPC, destaca que el artículo 17 K establece que el incumplimiento de alguno de estos artículos se sancionará como una sola infracción con multa de hasta 750 UTM.

Sostiene en relación a los perjuicios que lo primero es mencionar lo que se conoce como "el principio de indemnidad patrimonial del consumidor", establecido en la letra e) del inciso 1° del artículo 3 de la LPC. Además y según lo establece el N° 2 del artículo 51 de la LPC, en lo que respecta a las peticiones de la demanda, dice que al Sernac le basta señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el Juez determine conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en una misma situación. Para efectos de lo anterior y conforme a lo señalado en los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la LPC, el Juez puede determinar en la sentencia definitiva los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentren afectados, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan para los consumidores miembros de cada uno de los grupos y subgrupos que se formen, lo cual solicita se haga en el caso de la presente demanda colectiva.

En cuanto a la naturaleza de la responsabilidad de la demandada, expresa que las normas de "Protección de los Derechos de los Consumidores" son de responsabilidad objetiva, es decir, que no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del demandado. Solo bastaría el hecho constitutivo de ella para que se configure y se condene a la infractora. Esto se vería reflejado en el artículo 24 inciso final de la ley en comento, de forma tal que sería la misma LPC la que establece un carácter objetivo de la responsabilidad, que se traduce en el deber de profesionalidad. Así, los proveedores conforme a este deber se encuentran obligados a prestar servicios de calidad, de manera tal que no basta con el mero cumplimiento formal del acto de consumo, sino que, además, la prestación realizada por el proveedor debe ser idónea para satisfacer la pretensión que tuvo en vista el consumidor al momento de contratar, debiendo responder infraccional e indemnizatoriamente cada vez que incumplan este imperativo.

Pide se acoja la demanda. En concreto:

1) Se declare la responsabilidad infraccional y, por consiguiente, se condene al proveedor demandado al máximo de las multas que estable la LPC, por cada una de las infracciones y por cada uno de los consumidores afectados,



«RIT»

Foja: 1

según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2) Se declare la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, según determine el Tribunal, del documento de refinanciamiento denominado "solicitud de refinanciamiento", particularmente las cláusulas que disponen el conocimiento y aceptación del consumidor y consagran mandatos en contravención a la ley. Asimismo, se declare la abusividad y consecuente nulidad de cualquier otra cláusula que el Tribunal estime abusiva y consecuentemente nula, que se contenga en el contrato de adhesión objeto de la presente demandada y sus anexos, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1683 del Código Civil, que dispone que el Juez puede y debe declarar la nulidad absoluta cuando el vicio aparece de manifiesto en el acto o contrato.

3) Se declare la abusividad y consecuente nulidad, total o parcial, según determine el Tribunal, del contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de Tarjeta Blanc VISA La Polar, especialmente, de la cláusula que regula la firma de dicho documento. Asimismo, se declare la abusividad y consecuente nulidad de cualquier otra cláusula que el Tribunal estime abusiva y consecuentemente nula, que se contenga en el contrato de adhesión objeto de la presente demandada y sus anexos, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1683 del Código Civil.

4) Se ordene la cesación de todos aquellos actos que la demandada ejecute actualmente con ocasión de los documentos cuya nulidad se solicita.

5) Se condene al proveedor demandado al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, a cualquiera otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que habría incurrido el proveedor demandado.

6) Se determine para efectos de lo señalado en los numerales anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N° 19.496.

7) Se ordene que las indemnizaciones a las que se dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes e intereses corrientes, según lo dispone el artículo 27 de la LPC, en el primer caso, y las disposiciones generales, en el segundo.



«RIT»

Foja: 1

8) Se ordene que las restituciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, en los casos en que la demandada cuente con la información necesaria para individualizarlos.

9) Se ordene las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496.

10) Se aplique toda otra sanción que el Tribunal determine conforme a derecho.

11) Se condene a la demandada al pago de las costas.

Con fecha 19 de febrero de 2018 se notifica a las demandadas.

Con fecha 25 de mayo de 2018 las demandadas contestan.

El apoderado común comienza señalando que el 12 de mayo del año 2017 el Sernac interpuso una denuncia infraccional en la causa Rol 2957-2017-2 del Primer Juzgado de Policía Local de San Miguel en contra de la sociedad Inversiones SCG S.A, causa en la que además se hizo parte. Para esto último invocó lo dispuesto en el artículo 58 inciso 1° letra g) de la LPC. Dice que según se expone en el referido libelo, el Sernac tomó conocimiento de los hechos que se denuncian a partir del reclamo efectuado por Juana Soledad Muñoz Palomera, a quien le habrían ofrecido cambiar su tarjeta de crédito denominada "Blanc La Polar" por una tarjeta denominada "Visa La Polar". En el caso particular de la sra. Muñoz, el Sernac aparece indicando que el traspaso de la deuda la habría perjudicado, por habersele aplicado un interés distinto al que regía con su antigua tarjeta. Pero lo más relevante para la resolución del asunto de autos habría ocurrido con fecha 18 de agosto del año 2017, específicamente en la etapa de conciliación, cuando las partes llegaron a un avenimiento, por el cual pusieron término al proceso infraccional en forma judicial, declarando expresamente el Sernac que la denunciada no tenía responsabilidad infraccional alguna. Expusieron: "Qué las partes declaran que los hechos investigados en autos se debieron a un caso fortuito no habiendo responsabilidad infraccional alguna". Plantea que si bien el Sernac alegará que la denuncia en comento fue contra Inversiones SCG S.A. y no respecto de las acá demandadas, se debería tener presente lo siguiente: i) Inversiones SCG S.A, al igual que las demandadas, son empresas filiales pertenecientes al mismo grupo de La Polar; ii) los hechos que se denunciaron en esa oportunidad por el Sernac obedecen exactamente a la misma política de La Polar, en el proceso de migración de la Tarjeta La Polar hacia la



«RIT»

Foja: 1

Tarjeta La Polar Visa que se discute en estos autos; y, iii) los contratos de línea de crédito de la Tarjeta La Polar y de la Tarjeta La Polar Visa, como también la solicitud de refinanciamiento suscrita por Juana Muñoz Palomera, son idénticos a los cuestionados por el Sernac en la demanda interpuesta en contra de sus representadas. Agrega que si bien el Sernac puede eventualmente cuestionar la excepción de cosa juzgada por no existir la triple identidad que exige dicha institución procesal, a su juicio se encuentra absolutamente impedida de refutar que ha reconocido judicialmente, luego de un "al análisis más profundo", que los hechos que se ventilan acá no son contrarios a LPC, por haber aceptado expresamente que no hay responsabilidad infraccional alguna, lo que creó una expectativa legítima de sus representadas y del grupo empresarial a las que pertenecen de que el proceso de migración que se discute en autos no es contrario a la Ley del Consumidor.

Agrega que Inversiones LP S.A. fue constituida con fecha 19 de diciembre de 2012 por Empresas La Polar S.A. ("La Polar") y por César Barros Montero, y que con posterioridad a su constitución ha sido objeto de diversas modificaciones, consignándose entre ellas aquella acordada en la Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 15 de julio de 2014, en la que se modificó su objeto por el de emitir tarjetas de crédito, el otorgamiento de créditos y avances en dinero, destacando que entre las tarjetas emitidas por esta sociedad se encuentra aquella denominada La Polar Visa, que es objeto del litigio. Luego se constituyó como sociedad anónima especial y actualmente se encuentra sujeta a la fiscalización directa de la SBIF. Respecto a Inversiones Nueva Polar SpA, señala que es una sociedad por acciones que fue constituida con fecha 17 de marzo del año 2014 por La Polar, cuyo objeto es efectuar, mantener y realizar toda clase de inversiones en bienes muebles e inmuebles, principalmente, y que por ello no tiene ni ha tenido participación alguna en la emisión de la Tarjeta La Polar VISA, como tampoco en el proceso de migración, ni tiene vínculo alguno con los hechos descritos por la demandante. Afirma que es requisito para emitir tarjetas de crédito contar con una autorización de existencia de la SBIF, sin que Inversiones Nueva Polar haya cumplido con tal solicitud y sin que haya emitido nunca tarjeta alguna bajo la normativa antigua, tal como podría ser fácilmente comprobado en la página web de dicha Superintendencia, la que mantiene un Registro de Emisores de Tarjeta de Crédito.

Señala que en 2016 y con el objeto de fidelizar y beneficiar a sus clientes (actuales y futuros), La Polar decidió ofrecer en forma opcional y voluntaria una nueva tarjeta de crédito (Tarjeta La Polar Visa), la cual poseía ventajas



«RIT»

Foja: 1

comparativas sustanciales con respecto a la tarjeta de crédito que a esa fecha mantenía (Tarjeta La Polar Blanc), por estar asociada a VISA, que permitiría a los clientes no solo adquirir productos y servicios en tiendas y dependencias de La Polar, sino que en todo el comercio asociado a Transbank (incluso en servicios de la competencia), además de otros múltiples beneficios. Enfatiza que estos mayores beneficios de la Tarjeta La Polar Visa en relación con la Tarjeta La Polar Blanc no estaban asociados a un aumento en los intereses de la tarjeta para los clientes de La Polar (o para los futuros clientes), como sugiere el Sernac. El proceso de migración de la Tarjeta La Polar Blanc hacia la Tarjeta La Polar VISA comenzó el 28 de abril de 2016, llevado a cabo por Inversiones LP, materializándose en dos etapas: i) la primera de ellas se concretó a través de un Plan Piloto que consideró un número acotado de tarjetas (conocido como "Friends and Family"); ii) la segunda de estas etapas implicó un lanzamiento masivo gradual a contar del 1 de septiembre de 2016, que incluyó la apertura de cuentas Tarjeta Visa, tanto para clientes nuevos como para clientes usuarios de la antigua tarjeta de crédito. El lanzamiento de la segunda etapa implicó el desarrollo de un completo "Protocolo de Migración" para capacitar a los ejecutivos financieros, acompañado de un script de Venta, el que, por lo demás, estuvo en conocimiento del Sernac al menos desde marzo de 2017, sin que hubiera formulado reparo alguno, asevera.

Agrega que en el mencionado script se estableció básicamente lo siguiente: para acceder a este nuevo producto, en el caso de los clientes que mantenían la Tarjeta La Polar Blanc a esa fecha, los ejecutivos financieros de La Polar explicaban e informaban previamente a los clientes las opciones disponibles para migrar, ofreciendo: el pago total de la deuda o el refinanciamiento (que mantenían con la Tarjeta La Polar Blanc). Una vez informado el cliente respecto a estos dos mecanismos, a elección siempre del cliente, se materializaba la migración de la Tarjeta La Polar Blanc hacia la Tarjeta La Polar Visa. Es decir, si el cliente elegía realizar el pago total de su deuda de la Tarjeta La Polar Blanc se realizaba el proceso de conversión, abriéndose la Tarjeta La Polar Visa sin deuda alguna, mientras que si el cliente optaba por refinanciar la deuda vigente con la Tarjeta La Polar Blanc, previa información y consentimiento, se refinanciaba la totalidad de su deuda con este nuevo producto. En ambos casos, el protocolo o script contempla la entrega física del nuevo contrato de Tarjeta La Polar Visa, plástico que se entrega por mano al cliente en forma previa a su firma digital. Asimismo, se le muestra al cliente en la pantalla del Tablet, en forma previa a su firma digital, cómo va a quedar su deuda refinanciada, conforme a los plazos señalados por el cliente,



«RIT»

Foja: 1

el costo total del crédito (CTC), tasa de interés, número de cuotas y otros datos. Solo una vez entendida y aceptada por parte del cliente las condiciones de la Tarjeta La Polar Visa se procedía a cerrar la anterior tarjeta, firmando el cliente el Contrato de Apertura y Afiliación al sistema y uso de la Tarjeta La Polar Visa, Hoja Resumen y Anexos, los cuales se encuentran además disponibles para información de todos los clientes en las tiendas de La Polar y en su página web. Para hacer entrega física de la tarjeta La Polar Visa, el cliente debía firmar el comprobante de recibo de ésta, concluyendo el proceso con la activación de la tarjeta y clave PIN. Se trataba de un proceso de carácter totalmente voluntario, de tal forma que si el cliente no aceptaba las condiciones ofertadas por La Polar, podía desistirse, existiendo para estos efectos un plazo de 10 días corridos a contar de la fecha de suscripción.

Reitera que desde marzo de 2017 el Sernac tuvo cabal y completo conocimiento del proceso de traspaso de clientes de la Tarjeta La Polar Blanc a la Tarjeta La Polar Visa, no habiendo dado indicios ni manifestado reparo sobre el proceso de migración, ni sobre los documentos que se estaban suscribiendo por los clientes durante todo ese extenso periodo de tiempo. Afirma que todo esto permitió a La Polar contar con una presunción legítima de que la autoridad no tenía reproches con este proceso. Con fecha 9 de marzo de 2017 La Polar contestó un oficio del Sernac, en virtud del cual y conforme a lo solicitado, explicó el proceso de migración de la Tarjeta La Polar Blanc a la Tarjeta La Polar Visa, adjuntando en dicha presentación el script de funcionamiento de esta nueva tarjeta. Tal habría sido el conocimiento del proceso de migración, que la contestación de dicho oficio no fue el único contacto existente entre el Sernac y La Polar, sino que posteriormente el Sernac continuó teniendo interacción directa con La Polar, a través de correo electrónico y reuniones en las oficinas del servicio, en las que se hacía entrega de información y se explicaba el procedimiento. En relación con el número de clientes titulares de la Tarjeta de La Polar Visa, a fines de enero de 2017 ascendían a 65.499, los que se componían de 52.863 clientes migrados y de 12.636 clientes nuevos. De los 52.863 clientes migrados, el número de ellos que optó por un refinanciamiento para saldar la deuda anterior de su Tarjeta La Polar Blanc y traspasarla a la nueva Tarjeta La Polar Visa alcanzó a 42.305. Agrega que desde el inicio de las operaciones y hasta fines de enero de 2017 La Polar recibió solo 108 reclamos de clientes titulares de la Tarjeta La Polar Visa, esto es, solo el 0.16%, lo que a todas luces denotaría un proceso exitoso. Continúa diciendo que al momento de la interposición de la demanda de autos, el proceso de migración alcanzaba a 233.439 clientes, recibándose solo 317



«RIT»

Foja: 1

reclamos desde abril de 2016 (un año y 8 meses), lo que representa una tasa del 0,14%.

Luego, opone la excepción de prescripción, indicando que las acciones que emanan de los hechos denunciados en este procedimiento se encuentran se encuentran irremediamente prescritas. Reflexiona sobre la prescripción y señala que el artículo 26 de la Ley N° 19.496 sostiene que: "Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva". Aduce que tal y como consta en el Ordinario N° 03224 acompañado por el propio Sernac, dirigido a Víctor Wipe, representante legal de Inversiones SCG S.A. e Inversiones LP S.A, los reclamos a los que hace referencia la parte demandante tuvieron todos lugar antes del 15 de febrero de 2017. Es decir, que la acción del Sernac tiene por fundamento reclamos que fueron interpuestos con bastante antelación a la notificación de la demanda, la que se practicó con fecha 19 de febrero de 2018. El retraso de la demandante en la interposición y notificación de la acción de autos -más de 1 año- conlleva inevitablemente que ésta se encuentre prescrita, habiendo transcurrido con creces el plazo de 6 meses previsto por el legislador para el ejercicio de las acciones deducidas por el Sernac. Por lo tanto, encontrándose prescrita la acción de autos –conforme estima-, ninguna responsabilidad podría perseguirse respecto de sus representadas.

Alega la falta de legitimación activa del Sernac, ya que frente a los mismos hechos ejerció ya su facultad legal para defender los intereses de los consumidores de acuerdo con la Ley N° 19.496, cuestión que la inhabilitaría para ejercer nuevamente esta acción por los mismos hechos, pues ventiló una acción que versa sobre idénticos hechos a los expuestos en la denuncia a la que se hizo referencia en los antecedentes y en la que el Sernac invoca nuevamente el interés de los consumidores para accionar en contra de sus representadas. Explica que la demanda de autos consiste en una reiteración de una acción ya incoada por el Sernac previamente, pretendiendo se condene a sus representadas al pago de multas que ya solicitó en su oportunidad, siendo improcedente revivir una discusión que ya feneció. Debido a lo anterior, ya asumida la representación del interés general de los consumidores en un juicio diverso, el Sernac carecería ahora de legitimación activa para nuevamente interponer la misma acción. En otras palabras, dado que el Sernac ya asumió la representación de los consumidores sobre la misma materia, precluyó su derecho de asumir nuevamente la misma representación del interés colectivo en estos autos. En este



«RIT»

Foja: 1

orden de cosas, sería poco relevante si la denuncia en comento fue interpuesta en contra de otra sociedad (que también pertenece al mismo grupo empresarial), toda vez que los hechos son exactamente los mismos y la política de migración de tarjeta de crédito es una sola política corporativa al interior de la compañía. Es decir, que no puede en un caso la misma política ser contraria a la Ley del Consumidor y, en otro, encontrarse en conformidad con dicha legislación. Añade que uno de los presupuestos procesales que la doctrina ha establecido en relación con la validez del proceso y que mira a las partes dice relación con la legitimación activa o pasiva. De allí que nadie discuta que un proceso en el cual participan partes que no tienen capacidad procesal o que no se encuentran debidamente representadas no es válido y se encuentra afectado por un vicio que genera su nulidad.

También opone la excepción de falta de legitimación activa, por considerar que el Sernac carece de interés jurídico al haber reconocido judicialmente que los hechos que sustentan esta demanda no son constitutivos de infracciones, contradiciendo la doctrina de los actos propios. En la causa Rol 2957-2017-2 sustanciada ante el Primer Juzgado de Policía Local de San Miguel las partes pusieron término al juicio por avenimiento, declarando que: "los hechos investigados en autos se debieron a un caso fortuito, no habiendo responsabilidad infraccional alguna". En consecuencia, fue el propio Sernac el que reconoció judicialmente *erga omnes* que no existió responsabilidad infraccional, debiendo aplicarse en este caso la doctrina de los actos propios, citando sentencias pronunciadas en dicho sentido. Por lo tanto, si fue el propio Sernac el que reconoció que no existía responsabilidad alguna en los hechos denunciados, no puede pretender ahora responsabilizar a sus representadas por hechos que previamente había declarado judicialmente que no son contrarios a la Ley del Consumidor. Por ello, habiendo el Sernac intervenido en un juicio diverso, representando el interés general de los consumidores, y habiendo suscrito en ese mismo juicio un avenimiento en el que reconoce que no existe responsabilidad infraccional de la denunciada, no puede pretender invocar nuevamente los mismos hechos pretendiendo que el tribunal resuelva en contradicción al avenimiento alcanzado en otro juicio. Por último, plantea que la circunstancia de que en el juicio promovido ante el Primer Juzgado de Policía Local de San Miguel la sociedad demandada haya sido Inversiones SCG S.A. y no las demandadas de esta tramitación, no impide alegar la falta de legitimación activa en estos autos, toda vez que con motivo del avenimiento al que llegaron las partes en la causa Rol



«RIT»

Foja: 1

2957-2017-2 ha operado en el presente caso el denominado "efecto reflejo de la cosa juzgada".

Opone igualmente la excepción de falta de legitimación pasiva de Inversiones Nueva Polar SpA. Subraya que ella no es emisora de la Tarjeta La Polar Visa, no ha suscrito contratos con motivo del proceso de migración, ni ha tenido participación alguna en los hechos a que hace referencia la demandante. Es más, dice que Inversiones Nueva Polar tiene como giro principal realizar toda clase de inversiones y que no tiene ni ha tenido nunca la capacidad legal de emitir tarjetas de crédito, ya que nunca se ha encontrado inscrita en el Registro de Emisores de la SBIF, ni menos tiene autorización de existencia. Lo anterior constaría de los propios documentos acompañados por la demandante, en los que no se hace referencia alguna a esta sociedad. Asimismo, sería posible apreciar fácilmente en el portal de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en el Registro de Emisores. En consecuencia, en conformidad a lo previsto en el artículo 1698 del Código Civil, entiende que deberá la demandante acreditar el motivo por el cual Inversiones Nueva Polar se encuentra obligada en estos antecedentes.

Señala que Inversiones LP e Inversiones Nueva La Polar no han cometido infracción a la Ley del Consumidor. Indica que según consta en el libelo pretensor, las sociedades demandadas son Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva Polar SpA. Sin embargo, las referidas sociedades son denominadas indistintamente como "La Polar", sin especificarse la forma en que habrían concurrido cada una en la materialización de los hechos relatados, ni la responsabilidad que asiste a cada una de ellas por dicha infracción. No se efectúa distinción alguna, por lo que no es posible determinar las supuestas infracciones atribuidas específicamente a cada una de las sociedades, concluye. Para una adecuada defensa de sus representadas, estima que la demandante debió haber señalado, por ejemplo: i) cuál de las sociedades demandadas no entregó información veraz, oportuna y suficiente sobre la necesidad de refinanciamiento de la deuda de la tarjeta de crédito anterior para obtener la tarjeta Visa; ii) cuál de las sociedades demandadas debía entregar copia de los documentos suscritos con huella digital; iii) cuál de las sociedades demandadas informó un monto distinto a aquel que figura en el contrato, respecto del valor a pagar por concepto de comisión de administración mensual; iv) cuál de las sociedades demandadas suscribió la "Solicitud de refinanciamiento" y el "Contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar"; y, v) cuál de las sociedades es el "proveedor demandado", al que hacen referencia los puntos N° 2 y 6 del petitorio



«RIT»

Foja: 1

de la demanda de autos. Así, se pregunta ¿las sociedades demandadas deben responder individualmente, subsidiariamente o solidariamente de los perjuicios ocasionados?. Tampoco se indica en la demanda la forma en que deben responder Inversiones L.P. S.A. e Inversiones Nueva Polar SpA de los perjuicios ocasionados. Agrega que no queda claro en la demanda el régimen de responsabilidad que el Sernac pretende aplicar al "proveedor".

Reitera que a la fecha de la demanda había 233.439 clientes con Tarjeta La Polar Visa. De ese universo, solo un 0,14% de los casos presentó reparos o desavenencia, especialmente por aumentar la cuota mensual de pago de la Tarjeta La Polar Visa en relación con la antigua. Ante esta situación, mediante un call center especialmente destinado al efecto, la compañía decidió atender este problema, que califica como aparente, uno a uno con cada cliente, explicando las razones por las cuales se puede haber dado, hipotéticamente, un aumento en la cuota o en el CTC. En efecto, las razones de las variaciones en la cuota tendrían explicaciones simples y las únicas causas a las que podrían obedecer serían: 1) compras realizadas por el cliente con fecha posterior a la facturación de su último estado de cuenta; y, 2) compras realizadas por el cliente con fecha anterior a la facturación de su último estado de cuenta, bajo la modalidad de pago diferido (se le otorga un período de gracia para el pago de la primera cuota). Afirma que estas explicaciones fueron entregadas a cada uno de los clientes que reclamaron, quienes en su inmensa mayoría quedaron satisfechos con la respuesta y continuaron usando la Tarjeta La Polar Visa. En cuanto a las imputaciones que realiza la actora, sostiene:

a) Supuesta falta de información veraz y oportuna en el proceso de migración.

Indica que del artículo 3, inciso 1° de la letra b) de la Ley del Consumidor, se puede concluir inequívocamente que existe un deber para el proveedor de suministrar una información veraz y oportuna al consumidor, en relación con: i) los bienes y servicios ofrecidos; ii) su precio; iii) condiciones de contratación; y, iv) características relevantes. El Sernac sostiene que sus representadas habrían infringido esta regla de la LPC en el proceso de migración a la Tarjeta La Polar Visa. En opinión de la autoridad, esta infracción se habría configurado por los siguientes hechos: i) no entrega de información veraz, oportuna y suficiente sobre la necesidad de refinanciamiento de la deuda de la tarjeta de crédito anterior para obtener la tarjeta VISA; ii) no entrega de información sobre las condiciones del refinanciamiento; iii) no entrega de información veraz, oportuna y suficiente sobre las condiciones de acceso al producto Tarjeta La Polar Visa; iv) no entrega de



## «RIT»

Foja: 1

copia de los documentos suscritos con huella digital y –al usar este mecanismo– no entregar la información veraz oportuna y suficiente que permita que el consumidor pueda tomar una adecuada decisión de consumo; y, v) informar un monto distinto a aquel que figura en el contrato, respecto del valor a pagar por concepto de comisión de administración mensual.

i) Sobre la supuesta no entrega de información veraz, oportuna y suficiente sobre la necesidad de refinanciamiento de la deuda de la tarjeta de crédito anterior para obtener la tarjeta VISA, sostiene que esta aseveración no se condice con la realidad. Reitera que los clientes para materializar el proceso de migración tenían dos opciones: pagar la deuda de la Tarjeta La Polar Blanc o refinanciar la deuda de la Tarjeta La Polar Blanc, crédito que quedaría reflejado en la nueva Tarjeta La Polar Visa. No todos los clientes decidieron refinanciar su deuda para materializar el proceso de migración, lo que mostraría que la aseveración del Sernac sería irreal e incoherente. Hace presente que los clientes que optaron por no pagar la deuda de la antigua tarjeta de crédito y, en consecuencia, acceder al refinanciamiento, tuvieron pleno conocimiento de la existencia de esta operación como de sus condiciones para acceder a la Tarjeta La Polar Visa. El documento denominado "Solicitud de Refinanciamiento", al cual tuvieron acceso todos los clientes antes de suscribirlo, según indica, se menciona tal hecho expresamente. El hecho que una parte residual de consumidores hayan visto un aumento de su cuota (habiendo migrado de tarjeta), no se debió a esa solicitud de refinanciamiento. Apunta que si el Sernac hubiera estudiado los casos, se hubiera percatado que el aumento de cuota que reclaman algunos clientes se debió a alguno de los eventos referidos precedentemente. A modo de ilustración, si el cliente el mismo día que solicitó el refinanciamiento había comprado un producto con la Tarjeta La Polar Blanc, al momento de suscribir el documento en comento esta deuda todavía no era computada, la que solo se reflejaría en la siguiente facturación, la que coincidiría con la vigencia de la Tarjeta Polar Visa.

ii) Respecto de la no entrega de información sobre las condiciones del refinanciamiento, expresa que bastaría revisar el documento denominado "Solicitud de Refinanciamiento" que suscribió, previa lectura, cada cliente, para que la acusación del Sernac se desplome. En el se detalla el concepto, plazo, valor cuota, tasa de interés mensual, ITE y CTC. Es decir, todos aquellos antecedentes necesarios para que el consumidor pueda tomar la decisión de consumo, previamente informado, que por lo demás estaba disponible y a la vista del cliente en forma previa a su suscripción. Todos los clientes, previa firma del



«RIT»

Foja: 1

documento, procedieron a leer el documento, informándose, en consecuencia, de los antecedentes más relevantes del refinanciamiento.

iii) Sobre la no entrega de información veraz, oportuna y suficiente sobre las condiciones de acceso al producto Tarjeta La Polar Visa, esgrime que todos los clientes que migraron de la antigua tarjeta a la Tarjeta La Polar Visa tuvieron acceso y, previa lectura, suscribieron el documento individualizado como "Contrato Único de Apertura de Línea de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar". En dicho documento se detalla e individualizan todas las condiciones que el Sernac reprocha a sus representadas. Con lo anterior y todavía con el ánimo de que el consentimiento de los consumidores se materializara de la forma más informada posible, se les entregó antes de la firma a cada uno el documento individualizado como "Hoja Resumen de Apertura de Línea de Crédito y Afiliación al Sistema, y Uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar", y no solo esto, tal como constaría en el script referido anteriormente, el procedimiento contemplaba expresamente la entrega física del contrato en forma previa a su firma.

iv) Sobre la no entrega de copia de los documentos suscritos con huella digital, refiere que el hecho que los contratos hayan sido suscritos mediante huella biométrica no significa que los clientes no hayan tenido acceso a las condiciones contractuales antes de prestar su consentimiento al contenido del contrato. Por el contrario, para prevenir lo anterior, la compañía capacitó especialmente a todo su personal de venta, el cual fue instruido de informar a los consumidores de cada una de las cláusulas de contratación contenidas para la Tarjeta La Polar Visa antes de la suscripción del contrato. Para el cometido anterior, los vendedores, mediante una tablet, procedían a mostrar en forma ampliada a los potenciales clientes el contrato mismo. Luego, una vez suscritos, los clientes podían acceder a ellos solicitándolos directamente en los centros financieros de cualquiera de las Tiendas La Polar, o en su sitio personal en la página web de la Tarjeta La Polar Visa, conforme relata.

v) Sobre informar un monto distinto a aquel que figura en el contrato, respecto del valor a pagar por concepto de comisión de administración mensual, afirma que el precio por comisión de administración es el efectivamente informado a la autoridad mediante correspondencia de fecha 9 de marzo del año 2017, es decir, UF 0.17, solo en el caso de una facturación por sobre los \$2.000. Sin embargo, incluso si fuera cierta la aseveración hecha en la demanda, estima existiría un beneficio hacia el consumidor y no un daño. Si es efectivo lo que dice el Sernac –dice-, la compañía cobraría por concepto de comisión de administración UF 0,17 y no UF 0,18, como reza el contrato que suscribieron los



«RIT»

Foja: 1

clientes que decidieron migrar de tarjeta de crédito. Destaca que lo que prohíbe el legislador son los cobros de un precio superior al informado, pero no los inferiores.

b) Cobros abusivos asociados al proceso de migración.

Manifiesta que el Sernac se basa en los 5 supuestos de hecho referidos para construir una nueva infracción. Según la autoridad, producto de la migración de los clientes, se habrían producido alzas en la deuda asociada a la tarjeta anterior. Niega lo anterior y señala que los casos que plantea la actora como demostrativos de cobros abusivos, se deben a un error de la autoridad al examinar financieramente cada uno de ellos y en entender ese proceso de migración en el caso de la existencia de un refinanciamiento. Explica que el traspaso de deuda entre clientes que cerraron la antigua tarjeta y migraron a la Tarjeta La Polar Visa se realiza de la siguiente manera:

i) La deuda vigente se separa en 3 grupos: a) las deudas de compras se cargan contra el cupo de la línea 1 de compras en el nuevo sistema; b) las deudas de avances se cargan contra el cupo de avances de la línea 2 de avances en el nuevo sistema; y, c) las deudas de avances XL (Súper Avances) se cargan contra el cupo de la línea 3 de avance XL en el nuevo sistema. Es decir, cada deuda traspasada se apertura contra la línea habilitada según el grupo de transacciones que tenga vigente el cliente. ii) El traspaso de la deuda se realiza de la siguiente forma: todas las cuotas vigentes del cliente al momento de la conversión se traspasan a valor capital (valor presente descontando a la tasa de transacción). El plazo del traspaso corresponde al mayor de los plazos vigentes del cliente y la deuda es refinanciada al menor valor entre la tasa promedio ponderada de acuerdo al peso de los capitales o saldos insolutos del cliente y la nueva tasa vigente al momento del refinanciamiento, es decir, conforme a lo anterior, al cliente siempre se le aplicaría la menor tasa posible al momento del traspaso de la deuda a la nueva Tarjeta Visa. Esta operación se realiza por los grupos indicados inicialmente. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente puede solicitar voluntariamente agregar 3 o 6 cuotas adicionales a las establecidas precedentemente, de manera de bajar su cuota mensual. En este orden de cosas, a su entender no existe diferencia en el saldo de deuda entre la antigua tarjeta y la Tarjeta La Polar Visa. Lo que sucede es que en ciertos casos existieron compras, avances o súper avances que no lograron reflejarse en el saldo de deuda al momento de producirse el proceso de migración. Las cuotas o monto total a pagar se puede ver aumentado por las compras realizadas por el cliente con fecha posterior a la facturación de su último estado de cuenta y por las compras realizadas con fecha



«RIT»

Foja: 1

anterior a la facturación de su último estado de cuenta, bajo la modalidad de pago diferido (se le otorga un período de gracia para el pago de la primera cuota).

Agrega que para el caso reclamo N° R2017M1476012, los aumentos de cuotas en el estado de cuenta de la Tarjeta La Polar Visa se explican por la solicitud de un avance por el cliente, cuyo costo total era de \$425.132, y por las compras realizadas con un costo total de \$31.308. Respecto al caso reclamo N° R2017H1265036, las diferencias de cuotas respecto al estado de cuenta de la Tarjeta La Polar Blanc y la Tarjeta La Polar Visa se explican por la realización de compras con pago diferido por un monto total de \$224.702, y por la contratación de súper avance por un monto de \$597.792, montos que no aparecen reflejados en el estado de cuenta de la Tarjeta La Polar Blanc, por ser pagos diferidos, pero si son considerados en el estado de cuenta de la Tarjeta La Polar Visa. Por último, respecto al caso reclamo N° R2017M1762857, indica que las diferencias de cuotas entre el estado de cuenta de la Tarjeta la Polar Blanc y la Tarjeta La Polar Visa se deben por compras con pago diferido por un monto de \$666.756 y por la contratación de avances con pago diferido por un monto total de \$395.388.

c) Presencia de cláusulas abusivas de los documentos "Solicitud de Refinanciamiento" y "Contrato Único de Apertura de Línea de Crédito y Afiliación al Sistema, y Uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar".

i) Respecto del documento denominado "Solicitud de Re financiamiento".

Señala que el Sernac parte de un supuesto de hecho que se encuentra controvertido: los clientes que migraron hacia la Tarjeta La Polar Visa no tuvieron acceso previo a las condiciones, cláusulas y estipulaciones del contrato denominado "Solicitud de Refinanciamiento". Ello no sería efectivo, pues todos los clientes que optaron por esta modalidad tuvieron conocimiento previo de las condiciones, cláusulas y estipulaciones de la operación de crédito. La cláusula en que el cliente declara conocer el total del capital adeudado, tasa de interés y número de cuotas propuesto, bajo ningún supuesto podría tenerse por abusiva y se correspondería plenamente con la LPC. También, según la autoridad, sería abusivo el mandato otorgado por el cliente a su representada, toda vez que este i) "habría sido suscrito en términos amplios, abiertos e imprecisos, más allá de los fines propios del contrato"; ii) impide la revocabilidad; y, iii) exime al mandatario de la obligación de rendir cuenta de su gestión. El problema es que ninguno de estos tres argumentos se encontraría contenido en la cláusula que reprocha la demandante. En primer lugar, el mandato no es general, sino muy específico, "solo para efectos de realizar los trámites tendientes a extinguir la deuda primitiva



«RIT»

Foja: 1

del cliente". En segundo lugar, no impide la revocabilidad, lo que es una característica esencial de todo mandato. Y finalmente, tampoco existe una exoneración al mandatario de rendir cuenta.

ii) Respecto del documento denominado "Contrato Único de Apertura de Línea de Crédito y Afiliación al Sistema, y Uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar".

Aduce que en este caso la demandante entiende que la cláusula denominada "firma" sería abusiva, toda vez que permitiría que el contrato se pueda suscribir mediante firma electrónica en conformidad a la Ley N° 19.799. Al respecto, se remite a lo ya señalado.

d) Otras infracciones.

i) Contenido mínimo "Solicitud de Refinanciamiento" y entrega de hoja resumen.

Esgrime que el servicio describe los requisitos que debe contener un contrato de crédito. Se cita por la autoridad el artículo 17B de la Ley del Consumidor y luego se enumera los requisitos. Así, no habría ninguna imputación o acusación en contra de sus representadas. Indica que la solicitud de refinanciamiento no es un crédito, sino simplemente una solicitud. La verdadera operación de financiamiento se encontraría en el "Contrato Único de Apertura de Línea de Crédito y Afiliación al Sistema, y Uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar", el cual cumpliría con todas y cada una de las exigencias de la legislación y gozaría de presunción de legalidad.

ii) El silencio como manifestación de voluntad en la contratación de seguros asociados al proceso de migración.

Indica que lo que acusa el Sernac es que el proceso de migración habría incluido seguros, específicamente de salud y desgravamen, en que los clientes no tuvieron información de la prima, condiciones, etc. Esto atentaría, según la autoridad, contra la libre elección del bien o servicio y, asimismo, contra el derecho a la información veraz y oportuna. Nuevamente el caso del Sernac se sustenta en un solo supuesto: inexistencia de información previa a los clientes de las condiciones, estipulaciones y características relevantes de los contratos celebrados. Niega y controvierte lo anterior, pues reitera que los clientes tuvieron antes de prestar su consentimiento, toda la información necesaria para contratar libremente, antecedentes que incluían expresamente los seguros de desgravamen y de vida. En efecto, la contratación de seguros mediante huella digital no es posible, toda vez que dicha tecnología no está implementada en la compañía, ni lo



«RIT»

Foja: 1

ha estado nunca. Tanto sería así, que todos los contratos de seguro suscritos se hacen en formato papel y se firman materialmente, ya que la tecnología no se ha implementado.

Alega en subsidio de lo anterior que las multas pretendidas por el Sernac serían totalmente improcedentes, por no existir infracción alguna a la LPC. Siempre en subsidio y para el evento de que se determine que se ha infringido la LPC, sostiene que las multas solicitadas por el servicio también deben ser rechazadas por ser excesivas. En efecto, la pretensión sería doblemente improcedente, pues pide que se le apliquen multas: i) por cada una de las infracciones cometidas; y, ii) por cada uno de los consumidores afectados. Así, la autoridad pretende que se impongan multas por cada uno de los cuatro grupos de infracciones alegadas, y que además todas ellas se multipliquen por cada uno de los afectados, llegándose a una suma exponencialmente superior a cualquier sanción contenida en la LPC. Se trataría de una petición absolutamente improcedente, al punto que esta tesis habría sido rechazada consistentemente por la jurisprudencia de nuestros Tribunales Superiores y también por la doctrina especializada, por ser desproporcionada e ilegal. El hecho que la Ley del Consumidor establezca diversas hipótesis infraccionales, unas más generales que otras, obedece lógicamente a que intenta cubrir la mayor cantidad de áreas posibles de ilícitos en contra de los consumidores. Por otro lado, concebir la aplicación de las multas conforme a lo solicitado por la demandante, superaría todo criterio de racionalidad y proporcionalidad, vulnerando el principio de igualdad ante la ley, consagrado en el artículo 19 N° 2 de la Constitución Política de la República. Contrario a lo pretendido, jamás procedería imponer una multa por cada uno de los supuestos afectados, ya que de existir alguna infracción, sería una sola, y el afectado sería un conjunto colectivo, por lo que procedería aplicar una sola sanción.

Pide: i) se rechace la demanda en todas sus partes, con expresa condena en costas; ii) en subsidio, en el evento que se determine que existe responsabilidad infraccional, que se las condene al pago de una multa que no exceda de 5 UTM; iii) en subsidio, que se las condene al pago de una multa que no exceda de 25 UTM; y, iv) en subsidio, que se las condene al pago de multa que no exceda de 50 UTM.

Con fecha 2 y 16 de agosto de 2018 se llama a las partes a conciliación, sin éxito.

Con fecha 25 de enero y 23 de julio de 2019 se recibe la causa a prueba.



«RIT»

Foja: 1

Con fecha 1 de junio de 2020 se cita a las partes a oír sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**I. EN CUANTO A LAS TACHAS.**

**PRIMERO:** Que la parte demandada alega la inhabilidad relativa de los testigos presentados por el Sernac, Ximena del Carmen Navarro Mellado e Ignacio Jesús Cuevas Gutiérrez, por la causal contenida del artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, respecto de la primera, y las causales de los numerales 4, 5 y 6 del mismo precepto, respecto del segundo.

En el caso de la primera testigo, sustenta la inhabilidad indicando que cuando se le consulta quien quiere que gane el juicio ha manifestado que todos los afectados. En este caso, a los supuestos afectados los representa el Sernac - parte demandante- señalando además la declarante ser una de las afectadas, situación que evidenciaría un evidente interés patrimonial en el resultado del juicio.

En cuanto al segundo testigo, dice que ha manifestado desempeñarse para el Sernac desde julio de 2018. Asimismo, hace notar que esta persona ha dicho percibir una remuneración mensual y haber elaborado un informe para el presente juicio. En consecuencia, lo manifestado por él configuraría las causales 4 y 5 del artículo invocado, ya que presta servicios retribuidos para la demandante. Agrega –en relación con la causal del N° 6 - que el testigo carece en este caso de la imparcialidad necesaria para declarar, lo que genera que tenga un interés evidente en el resultado del pleito.

**SEGUNDO:** Que el Sernac solicita el rechazo de las tachas deducidas.

Respecto de la testigo Navarro Mellado, sostiene que la norma en que se apoya la tacha establece que debe existir un interés directo en el resultado del juicio y una absoluta falta de imparcialidad. Estos requisitos son elementos copulativos y deben estar conectados el uno con el otro, y deben fundarse en hechos concretos y precisos. El interés pecuniario debe cierto, real, material y concreto, y este interés pecuniario debe derivarse directamente de su declaración. Dicho lo cual, estima que claramente la testigo ha manifestado que declara por todos los afectados del presente juicio, no por su beneficio particular y concreto. Además, plantea la necesidad de entender la naturaleza del procedimiento colectivo, que en el evento de una sentencia condenatoria establece una indemnización promedio para todos los consumidores afectados y no una particular por el solo hecho de atestiguar. Adicionalmente, alega que el artículo 51



«RIT»

Foja: 1

N° 10, inciso 4°, de la Ley N° 19.496, eliminó la inhabilidad de los consumidores para ser testigos en estos juicios.

En cuanto al sr. Cuevas Gutiérrez, respecto de la tacha del N° 4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, indica que no se configura, toda vez que la causal se funda en resabios históricos que hablan de criados domésticos o dependientes, totalmente inaplicables en la actualidad, y además, porque la jurisprudencia sería unánime en señalar que la tacha del número 4 no corresponde a los funcionarios públicos, por no existir un vínculo de dependencia entre el testigo y el Fisco de Chile. En cuanto a la tacha del N° 5, esgrime que la parte demandada no explicó cómo se configura la dependencia laboral, la habitualidad y su retribución, agregando que la jurisprudencia también sería clara y categórica en señalar que esta tacha no afecta a los funcionarios públicos, pues es la ley, a través del Estatuto Administrativo, establece la garantía de independencia del declarante. En cuanto en la causal del N°6, postula que el deponente ha descartado tener algún interés directo o indirecto en el pleito. Dice que este motivo de inhabilidad tampoco se configura respecto de los funcionarios públicos, porque tienen un régimen contractual y estatutario distinto, fundado en la ley, destacando que como funcionario público tiene la obligación de declarar en juicio. Adicionalmente, para que se configure esta tacha, sería indispensable que el interés sea pecuniario, y que éste se encuentre supeditado al resultado del juicio, cuestión que no acontece, a su modo de ver.

**TERCERO:** Que las tachas serán rechazadas.

En primer lugar y respecto de la deducida en contra de la sra. Navarro, es manifiesto que la presente contienda se enmarca dentro de las normas comprendidas en Título IV de la Ley N° 19.496, que en su párrafo 3° y, particularmente, en el inciso penúltimo del artículo 51 N° 10 dispone expresamente que: *“Los consumidores afectados en cualquier caso podrán declarar como testigos sin que les sea aplicable la causal de inhabilidad establecida en el numeral 6° del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil”*. En tal sentido y siendo dicha inhabilidad la invocada por la demandada, no puede prosperar, por encontrarse expresamente vedada su aplicación.

En segundo lugar y respecto de las causales alegadas respecto del sr. Cuevas, debe señalarse que las inhabilidades de los numerales 4 y 5 del artículo 358 del Código adjetivo, requieren la existencia de un contrato de trabajo, que se distingue de otras vinculaciones por la concurrencia de subordinación y dependencia, rasgos que no se descubren en el caso del testigo. En efecto y



«RIT»

Foja: 1

conforme fluye de sus dichos, se trata de un funcionario público, cuyo vínculo con el Sernac no es convencional. En tal perspectiva y por resultar necesario su relato para esclarecer los fundamentos fácticos de la acción intentada, y porque no se avizora el riesgo que se quiere proteger con la causal de inhabilidad, esto es, la falta de imparcialidad por el riesgo de ser despedido después de declarar en contra del empleador, la tacha no puede prosperar, por no tener aplicación en la situación concreta.

**CUARTO:** Que la parte demandante, por su lado, alega la inhabilidad de los testigos Hernán Marcelo Arancibia Rodríguez, Francisco Orlando Marchant Yáñez y Macarena Adriana Allendes Valdés, fundada, respecto del primero, en las causales del artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, mientras que respecto de los restantes únicamente en la causal del N° 5.

En cuanto a la primera inhabilidad alegada, señala que los declarantes han señalado trabajar para La Polar, que es la empresa que los presenta como testigos, en los cargos de gerente (Arancibia Rodríguez), subgerente (Marchant Yáñez) y Jefa de Cobranza (Allendes Valdés), por lo que se configuraría claramente la causal, por existir una relación de dependencia laboral y subordinación económica.

Respecto de la causal del N° 6, plantea que esta persona tiene un interés directo en el resultado del pleito, pues en su calidad de gerente se mantiene en el cargo mientras goce de la confianza del empleador, en relación estrecha con la buena gestión de los productos a su cargo, dentro de los que se encuentra la tarjeta Visa La Polar.

**QUINTO:** Que la demandada solicita el rechazo de las tachas.

Respecto de la causal del N° 5, sostiene que es infundada e improcedente, pues dos de los testigos habrían manifestado trabajar en La Polar, en circunstancias que las demandadas son Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva Polar SPA, no constando que hayan reconocido trabajar para alguna de estas sociedades. Añade que la jurisprudencia moderna ha indicado que debe rechazarse la tacha fundada en la dependencia del testigo con respecto a la parte que lo presenta, ya que los derechos otorgados por las leyes laborales constituyen garantía suficiente para que las personas sometidas a dependencia de otra puedan declarar libres de presión de parte de sus empleadores o patrones, ya que cuentan con mecanismos de protección que les aseguran estabilidad en el empleo. A mayor abundamiento, afirma que la prueba debe ser analizada



«RIT»

Foja: 1

conforme a las reglas de la sana crítica, por lo que sería improcedente la tachada formulada-

En cuanto a la causal del N° 6, indica que el interés debe ser de carácter pecuniario, y que el testigo no ha manifestado recibir remuneración alguna por el resultado del presente juicio.

**SEXTO:** Que las tachas serán acogidas.

Lo anterior, puesto que los tres testigos en cuestión han reconocido libre y voluntariamente desempeñar funciones para la parte que los presenta. En dicha perspectiva, existiendo una vinculación laboral caracterizada por una relación subordinada y dependiente entre los declarantes y una parte del proceso, solo cabe concluir que sus testimonios carecen de la imparcialidad requerida para ilustrar acerca de la forma en que ocurrieron los hechos, tal y como lo contempla el legislador.

No altera lo anterior el hecho de que dos de los declarantes hayan señalado trabajar para “La Polar”, sin precisar la razón social concreta que los contrató, puesto que de los antecedentes consta la existencia de un “grupo”, al que concurren las demandadas en calidad de “filiales”, situación reconocida por la parte demandada en su contestación. Por tanto, resulta contraproducente sostener una defensa contradictoria.

Por otro lado, la existencia de procedimientos como la acción de tutela por vulneración de derechos fundamentales del párrafo 6° del Libro V del Código del Trabajo, tiene aplicación en controversias de naturaleza laboral, y dice relación con *“las represalias ejercidas en contra de trabajadores por el ejercicio de acciones judiciales, por su participación en ellas como testigo o haber sido ofrecidos en tal calidad”*, supuestos que no se condicen con la situación de autos, ya que los testigos en cuestión fueron presentados por el propio empleador, pero también, porque la figura del Código del Trabajo se refiere a los testigos del trabajador, cosa que lógicamente no ocurre en este caso civil. Por todo lo cual, dándose los requisitos legales, se debe entender que los testigos son inhábiles para declarar en estos autos, porque carecen de la imparcialidad necesaria, por lo que sus declaraciones no serán consideradas.

Finalmente y respecto de la causal del N° 6, el Tribunal estima que con los dichos de los deponentes no se configura.



«RIT»

Foja: 1

**SEPTIMO:** Que la parte demandante alega también la inhabilidad del testigo Erwin Guillermo Hansen Silva, por las causales del artículo 358 N° 4 y 6, por habersele solicitado la confección de un informe pericial en marzo de 2019 por los abogados de la demandada, con lo que quedaría claro que no estuvo presente ni tuvo conocimiento de los documentos sobre los cuales realizó tal informe. Además, enfatiza que quien le encargó la gestión le pagó por su realización y le entregó los antecedentes, hechos que configurarían ambas causales.

**OCTAVO:** Que la demandada, por su parte, solicita el rechazo de las tachas. En primer lugar, dice que la causal del N° 4 no se conforma con los antecedentes, pues esta persona efectuó un informe teniendo a la vista todos los antecedentes de hecho y económicos de que trata el caso, que serían los mismos que presenta el Sernac. Además, entiende que dicha causal requiere que el testigo carezca del sentido necesario para percibir los hechos, lo cual no acontece. Respecto de la segunda tacha, plantea que el testigo no ha manifestado en su declaración tener un interés directo o indirecto en el resultado del juicio, acotando los hechos a la celebración de un contrato de prestación de servicios, lo que no generaría el interés exigido por la ley.

**NOVENO:** Que las tachas serán rechazadas. Como se ha advertido, para la configuración de la causal del N° 4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, se precisa la existencia de una vinculación de carácter laboral entre el testigo y la parte que lo conmina a declarar, lo cual no se observa en este caso, pues el sr. Hansen Silva únicamente fue contratado para la realización de un servicio particular y concreto - lógicamente remunerado-, lo cual no redundaría necesariamente en una inhabilidad para atestiguar. Además, haber recibido un honorario por tal servicio puntual no coloca al declarante en la situación de tener un interés pecuniario en el resultado del juicio, puesto que los datos con que se cuenta no impresionan en esa dirección.

## II. EN CUANTO AL FONDO.

**DECIMO:** Que la parte demandante rindió la siguiente prueba:

Instrumental.

Folio 3.

1.- En folio 3, copia de Ord. 03224, que solicita información, emitido por el Servicio Nacional del consumidor y dirigido a Víctor Wipe Tala, representante legal de Inversiones SCG S.A. – Inversiones LP S.A. (La Polar), de fecha 15 de febrero



«RIT»

Foja: 1

de 2017, mediante el cual se solicita información por haber tomado ese servicio conocimiento de reclamos que dan cuenta de la existencia de ciertos problemas de consumo relacionados con el cambio de tarjeta a la nueva tarjeta La Polar Visa.

2.- En folio 3, copia de carta emitida por Inversiones LP S.A, a través de su gerente general Víctor Wipe, de fecha 9 de marzo de 2017, que responde el Oficio N° 3224 de 15 de febrero de 2017, que fue recepcionada por el SERNAC el mismo 9 de marzo.

En la misiva se señala que: *“Con fecha 28 de abril del año 2016, Empresas La Polar S.A, a través de filial Inversiones L.P. S.A, inició el proceso de migración de clientes titulares de una Tarjeta La Polar hacia la Tarjeta La Polar VISA proceso que se realizó en dos etapas: la primera de ellas, se materializó a través de un Plan Piloto que consideró un número acotado de tarjetas y la segunda, contenía un lanzamiento masivo gradual a contar 10 de septiembre de 2016, que incluyó la apertura de cuentas Tarjeta La Polar VISA. / El proceso comercial consiste en ofrecer a los clientes, tanto nuevo como existentes, la nueva tarjeta de crédito La Polar VISA, a través de nuestros canales de atención, informando en detalle los beneficios y costos asociados. Todo este proceso es parte del programa de capacitación y de medición del personal encargado de realizar esta labor. (...) / En el caso que el cliente quisiera pagar la totalidad de su deuda de Tarjeta La Polar por medio de un refinanciamiento, se le ofrecen y explican presencialmente las distintas alternativas de planes de cuotas durante el proceso de traspaso a la Tarjeta La Polar VISA. / Solo una vez entendida y aceptada las condiciones de la tarjeta La Polar VISA, se procede a cerrar la anterior tarjeta, para lo cual se firma el Contrato de Apertura y Afiliación al Sistema y uso de la Tarjeta La Polar VISA, Hoja Resumen y Anexos, los cuales están disponibles para información de todos los clientes en nuestras tiendas y página web”.*

El documento agrega que: *“Por otra parte, hacemos presente a usted que la Tarjeta La Polar VISA tiene un costo de administración de UF 0,17 el cual solo se aplica si hay una facturación superior a \$2.000”, y se especifica que: “El número de clientes que optó por un refinanciamiento para saldar la deuda anterior de su Tarjeta La Polar y traspasarla a la nueva Tarjeta La Polar VISA fue de 42.305. Las condiciones para optar a cualquier refinanciamiento es que el cliente no tenga una renegociación vigente, además de encontrarse al día en sus pagos y calificar dentro las políticas de crédito aprobadas por la Compañía”.*



«RIT»

Foja: 1

Aclara que *“desde el inicio de operaciones y hasta el 31 de enero del 2017 hemos recibido 108 reclamos de clientes titulares de Tarjeta La Polar VISA, los que representan sólo un 0,16 del stock de dicho tipo de clientes. Del total de reclamos, solo 14 de ellos, que representan solo un 0,02 del stock, corresponden a desistimiento del producto. Cabe señalar que al tratarse de un producto nuevo, la empresa fijó protocolos especiales para estos casos, que consisten en contactar al cliente a través de un colaborador de mayor responsabilidad, quien a su vez resuelve las consultas e inquietudes de nuestros clientes. Como resultado de este proceso especial los clientes optaron por mantener la Tarjeta La Polar Visa”.*

3.- En folio 3, copia de contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar. Se establece que este instrumento regirá las relaciones entre Inversiones LP S.A, filial de empresas La Polar, por una parte, y por otra, el usuario, el que será individualizado en la parte final del documento.

En lo relevante para la reclamación efectuada por la demandante, se consigna en la página 6 de ese documento lo siguiente.

En la cláusula séptima se señala que los cargos por servicios administrativos, asociados a las operaciones, mantención de la línea y servicios que se originen por el uso del medio de pago, se detallan en la cláusula vigésimo quinta del presente contrato. Los servicios o prestaciones que originen nuevos cargos serán debidamente comunicados al usuario y comenzarán a aplicarse una vez que éste los acepte expresamente. A su vez, la cláusula vigésimo quinta indica las tarifas de la línea. En cuanto a los cargos por transacción, se lee que el cargo por avance en efectivo será de 0,19 UF, mientras que el gasto de administración mensual será de 0,18 UF. Se señala también que el interés penal por atraso mensual se aplica sobre el monto adeudado y vencido a contar del primer día calendario de mora, el que se calcula dividiendo la tasa de interés penal por atraso por 30 días y se multiplica por el número de días de atraso y por el monto atrasado. La tasa de interés penal a aplicar no será superior a la tasa de interés máxima convencional vigente.

Se precisa en la misma cláusula que los valores de los cargos serán cobrados mensualmente a través del estado de cuenta. La modificación de estos valores será informada al usuario con la anticipación que establezca la normativa aplicable o, en silencio de ésta, con a lo menos 60 días hábiles de anticipación, a



«RIT»

Foja: 1

través del estado de cuenta u otros medios que procedan de acuerdo a la legislación y normativa vigente y operarán previo consentimiento expreso del usuario mediante la suscripción del correspondiente anexo de contrato.

En la cláusula duodécima se establece que el usuario podrá contratar y mantener vigente voluntariamente un seguro de desgravamen con cobertura por el saldo total insoluto de la línea, incluyendo capital y todo otro cobro o cargo que forme parte del saldo total insoluto. El usuario podrá contratar la póliza del seguro libremente con la compañía y la corredora de seguros que intermedie el seguro de su elección.

En la cláusula vigésimo novena se señala que el presente contrato no cuenta con Sello SERNAC.

Aparece en la parte final de la página 6 del contrato: *“FIRMA: el presente instrumento constituye un documento único y forma un solo contrato con los anexos del mismo. Las partes acuerdan que este instrumento podrá ser firmado de forma manuscrita o electrónica de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.799”.*

Más abajo, en esa misma página, se indica que: *“Se firma el presente contrato (...) en dos ejemplares, uno de los cuales queda en poder de ILP. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17 inciso final de la Ley 19.496, el usuario declara recibir en este acto una copia de este contrato con la constancia de ser fiel al original que ha suscrito, que se tendrá por el texto fidedigno para todos los efectos legales”.*

En el Anexo N° 2 se menciona los “Productos y/o servicios contratados simultáneamente con el contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar”, apareciendo contratados dos seguros por un costo mensual de 0.2253 Unidades de Fomento.

En la página final se encuentra un certificado de firma electrónica del cliente.

4.- En folio 3, copia de formulario de solicitud de refinanciamiento, emitido por La Polar, mediante el cual el usuario declara adeudar a Inversiones SCG S.A. / Inversiones LP S.A, emisor de tarjeta de crédito La Polar y/o Blanc La Polar, las sumas asociadas a la línea de crédito de esa tarjeta que más adelante se individualizan.



«RIT»

Foja: 1

Aparece que: *"Por el presente instrumento vengo en solicitar el refinanciamiento de las obligaciones señaladas, declarando reconocer el total del capital adeudado, aceptar la tasa de interés y número de cuotas propuestas y por cierto a efectuar su pago, en las cuotas iguales y sucesivas, según se detalla en la siguiente tabla. (...) Los refinanciamientos referidos se entenderán, para todos los efectos legales, aceptados por el cliente en los términos descritos en la tabla anterior, previa lectura y firma de la presente solicitud. (...) Previa lectura y aprobación de plan de refinanciamiento propuesto por Inversiones LP S.A, el cliente firma la presente solicitud en señal de aceptación, recibiendo copia de la misma".*

Se indica también que: *"El cliente suscribe el presente instrumento a efectos de extinguir la totalidad de las obligaciones contraídas con su Tarjeta La Polar o Tarjeta Blanc La Polar, emitida por SCG S.A. o ILP S.A. mediante el pago de las mismas a través del refinanciamiento otorgado por Inversiones LP S.A. asociado a su Tarjeta La Polar Visa. El cliente para estos efectos otorga los más amplios poderes y facultades a ILP solo para efectos de realizar todos los trámites tendientes a extinguir la deuda primitiva del cliente.*

*En este mismo acto, el cliente solicita el término de su contrato vigente de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta La Polar y/o Blanc La Polar, ya sea con la emisora ILP S.A. o bien SCG S.A. Este término se hará efectivo una vez extintas todas las obligaciones pendientes de pago que al momento de firmar esta solicitud el cliente tiene vigente con su Tarjeta de Crédito La Polar".*

En la parte final se encuentra un certificado de firma electrónica del cliente.

5.- En folio 3, copia de documento de información de Tarjeta La Polar VISA, emitido por La Polar, Fans Clientes Blanc La Polar.

Folio 5.

6.- En folio 5, copia de certificación notarial de fecha 15 de febrero de 2017, efectuada por José Gabriel Araya Maggi, Notario Público Suplente de la Quinta Notaría de Santiago de Pablo González Caamaño, a solicitud de Ximena Soledad Soto Téllez, en la cual el ministro de fe certifica que al ingresar a la página web [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl) se obtiene información que consta en las impresiones de pantalla que forman parte integrante de la certificación.



«RIT»

Foja: 1

Se incorporaron –entre otras- las impresiones de “Hoja Resumen Blanc”, “Plan Dcto. Tarjeta La Polar”, “Tarjeta La Polar SCG” y “Contrato Tarjeta Blanc”.

Folio 41.

7.- En folio 41, copia de certificado de fecha 30 de julio de 2018 efectuada por el sr. Secretario Ad Hoc del 29° Juzgado Civil de Santiago, Víctor Llanos Salgado, de la publicación efectuada en el Diario La Tercera el día 25 de mayo de 2018, por el Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo al artículo 53 de la Ley N° 19.496.

8.- En folio 41, copia de impresión de página web del SERNAC, con fecha de impresión el 26 de julio de 2018, en la cual aparecen publicadas las notificaciones y plazos para demandas colectivas del año 2018, entre las cuales se encuentra la presente causa.

Folio 66.

9.- En folio 66, copia del artículo titulado: “El control de las cláusulas abusivas como instrumento de intervención judicial en el contrato”, cuyo autor es Rodrigo Momberg Uribe, publicado en Revista de Derecho (Valdivia). VOL UMEN XXVI – N° 1, 2013.

10.- En folio 66, copia de artículo titulado: “Modificación unilateral del contrato y pacto de auto contratación: dos especies de cláusulas abusivas a la luz del derecho de consumo chileno. Comentario a la sentencia de la Excma. Corte Suprema de 24 de abril de 2013 recaída en el caso “Sernac con Cencosud”, cuyo autor es Ruperto Pinochet Olave, publicado en Revista Ius et Praxis, Año 19, N° 1, 2013, pp. 365 – 378. Universidad de Talca - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

11.- En folio 66, copia de artículo titulado: “Las cláusulas limitativas, exonerativas o agravantes de responsabilidad en materia contractual. Validez y límites”, cuyo autor es Joel González Castillo, publicado en Revista Chilena de Derecho, vol. 38 N0 1, pp. 89 - 100 (2011).

12.- En folio 66, copia de artículo titulado: “El control de las cláusulas abusivas y la letra g)”, cuyo autor es Iñigo de la Maza, publicado en Revista Chilena de Derecho Privado, N° 3, 2004, pp. 35-68.

Folio 67.



«RIT»

Foja: 1

13.- En folio 67 y custodiado bajo el número 3585-2019, informe compensatorio juicio colectivo Sernac con Inversiones Nueva La Polar S.A y otra, Rol C-35.740-2017, de marzo de 2019, respecto del presente juicio colectivo, en el que se proponen modelos de compensación para cada grupo de consumidores que forman el colectivo, elaborado por Ignacio Cuevas Gutiérrez, economista de la Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercado, Servicio Nacional del Consumidor, que fue remitido a la Subdirección de Juicios del Servicio Nacional del Consumidor, mediante el Memorándum N° 23 de fecha 17 de abril de 2019.

En dicho informe se concluye que: *“El SERNAC demandó a Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva La Polar por los problemas de consumo que se evidenciaron en el proceso de migración de los consumidores desde su tarjeta La Polar a su tarjeta La Polar VISA, a saber: no hubo información veraz y oportuna respecto de las condiciones financieras del refinanciamiento ni de las condiciones de la nueva tarjeta de crédito como el costo de administración o la contratación de seguros asociados, así como también se constató la existencia de cláusulas abusivas en los documentos asociados al traspaso de tarjeta entre otras infracciones.*

*La falta de antecedentes respecto de las condiciones objetivas involucradas en la obtención de la tarjeta La Polar VISA, exacerbó las asimetrías de información de un mercado caracterizado por la dificultad que presentan los consumidores para poder evaluar correctamente los productos adquiridos. Así, resulta poco probable que la aceptación será consecuencia de una decisión informada de consumo y que esta sea beneficiosa para los consumidores. Por el contrario, el contexto general que debieron enfrentar los consumidores limitó su derecho a una libre elección, generando un menoscabo en su patrimonio (daño emergente).*

*El presente informe pudo constatar que los problemas de consumo que debieron enfrentar los consumidores conducen a perjuicios económicos asociados al aumento de la carga de su deuda. En otras palabras, el proceso de un consumidor que aceptó la nueva tarjeta de crédito La Polar VISA se caracterizó por el aumento del valor de su deuda producto de un refinanciamiento no informado, además de mayores costos asociados al cobro de una mayor comisión de administración y a primas de seguros no consentidos.*

*Finalmente, se propone un esquema de cálculo de compensaciones para los consumidores que intenta reparar los perjuicios antes descritos. El mecanismo*



«RIT»

Foja: 1

*de compensación propuesto en este informe sigue criterios similares a los establecidos en el acuerdo conciliatorio ya implementado al que llegó SERNAC con Empresas La Polar S.A, Inversiones CSG S.A. y Corpolar S.A, en el marco del juicio causa Rol C-12.105-2011 ante el 1° Juzgado Civil por las repactaciones unilaterales y sin consentimiento que realizaron dichos proveedores de las obligaciones incumplidas de los consumidores”.*

El esquema de compensación (página 13 y siguiente del informe) considera para su estimación los siguientes ítems: 1) restitución valor de la deuda; 2) facturaciones posteriores; 3) seguros asociados; 4) comisión de administración; 5) costos de atraso; 6) saldo determinado; y, 7) costo de reclamo.

Folio 84.

14.- En folio 84, copia de sentencia definitiva dictada en los autos caratulados “Corporación Nacional del Consumidor con Banco Estado”, Rol C-11.679-2004 de 28 de septiembre de 2010, procedimiento conocido por el 14° Juzgado Civil de Santiago.

En la sentencia se acoge la demanda en el sentido de declarar, entre otros hechos, que la “redacción de las cláusulas relativas al cobro de comisiones emanadas de los contratos de adhesión del caso sub – lite afectan el interés colectivo de los consumidores, en razón de que aquellas tienen la naturaleza jurídica de ser abusivas debiéndose tener presente que se está en presencia de un fenómeno de contratación masiva”. Además reconoce la responsabilidad del Banco Estado de Chile “en el cobro de comisiones por concepto de mantención de cuentas emanadas de las convenciones del caso sub – judge, lo anterior conforme al mérito de todos los razonamientos expuestos en la presente sentencia, aplicándose en consecuencia una multa de 50 unidades tributarias mensuales”, ordenando a esa entidad cesar con dichas prácticas y la restitución de las sumas de dinero que se indican.

15.- En folio 84, copia de sentencias definitivas de fecha 27 de noviembre de 2014, 16 y 27 de abril de 2015, dictadas por el Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco, las dos últimas confirmadas por la ltma. Corte de Apelaciones de Temuco, según consta en los certificados acompañados, y copia de sentencia definitiva de 27 de abril de 2010 dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local de Las Condes.



«RIT»

Foja: 1

16.- En folio 84, copia de sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema el 29 de noviembre de 2018, en autos Rol 100.759 2016, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria”.

17.- En folio 84, copia de sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema en autos Rol 12.355-2011 de 24 de abril de 2013, y copia de la sentencia de reemplazo, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Cencosud Administradora de Tarjetas S.A.

18.- En folio 84, copia de demanda, ampliación de demanda y acuerdo conciliatorio entre el Servicio Nacional del Consumidor y las demandadas Inversiones SCGI S.A. y CORPOLAR S.A, Rol C-12.105-2011, del 1° Juzgado Civil de Santiago, por repactaciones unilaterales sin consentimiento.

Folio 88.

19.- En folio 88, certificado emitido por el Servicio Nacional del Consumidor de fecha 30 de abril de 2019, mediante el cual el jefe y responsable del Departamento de Gestión Territorial y canales de ese Servicio, da fe de que ese organismo entre los años 2016, 2017 y 2018 ha recibido 830 reclamos de consumidores en contra del proveedor La Polar (Inversiones Nueva La Polar S.A. e Inversiones LP S.A), los que se detallan en el documento, el que además se encuentra custodiado bajo el número 3785 del año 2019.

Folio 110.

20.- En folio 110, copia de artículo de Joel González Castillo, titulado: “Mandatos irrevocables; un cuestionamiento a su general aceptación”, publicado en la Revista Chilena de Derecho, vol. 44 N° 1, pp. 33-57 (2017).

21.- En folio 110, copia de artículo de Maite Aguirrezabal Grünstein, titulado: “Algunas precisiones en torno a los intereses supraindividuales (colectivos y difusos)”, publicado en Revista Chilena de Derecho, vol. 33 N° 1, pp. 69 - 91 (2006).

22.- En folio 110, copia de artículo de Maite Aguirrezabal Grünstein, titulado: “Capacidad y legitimación del grupo de afectados en la Ley de Servicio Nacional del Consumidor Ministerio de Economía, Fomento y Turismo Gobierno de Chile Protección de consumidores y usuarios”, publicado en Revista Chilena de Derecho Privado, N° 31, pp. 376-377 (diciembre 2018).



«RIT»

Foja: 1

23.- En folio 110, copia de recopilación de sentencias, documento publicado por Academia Derecho y Consumo (ADECO), relativo a la legitimación activa. Coordinador Hernán Cortez López. 2017.

Folio 146.

24.- En audiencia de exhibición de documentos de fecha 3 de junio de 2019, folio 146, la parte demandante solicitó se tuvieran por acompañados los documentos exhibidos por la demandada, al tenor de lo ordenado en los folios 90 y 126, que por su magnitud se acompañó en formato digital, en un CD, el que fue custodiado bajo el número 4402-2019.

El disco compacto custodiado, al tenor de la audiencia de exhibición, contiene:

a) Listado de la totalidad de los clientes que celebraron el "contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta black Visa La Polar", "anexo N° 1", "anexo N° 2" entre el 28 de abril de 2016 y el 30 de agosto de 2016, con indicación del nombre, fecha de celebración del contrato, forma de celebración del contrato y registro de haberse entregado copia íntegra de los documentos. Listado en formato Excel.

b) Listado de la totalidad de los clientes que solicitaron "solicitud de refinanciamiento" entre el 28 de abril de 2016 y el 30 de agosto de 2016, con indicación del nombre, fecha de celebración del contrato, forma de celebración del contrato y registro de haberse entregado en el momento de contratar los documentos. Listado en formato Excel.

c) Listado de la totalidad de los clientes que celebraron el "contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar", "anexo N° 1", "anexo N° 2" entre el 1 de septiembre de 2016 y el 19 de febrero de 2018, con indicación del nombre, fecha de celebración del contrato, forma de celebración del contrato, y registro de haberse entregado en el momento copia íntegra de los documentos. Listado en formato Excel.

d) Listado de la totalidad de los clientes que solicitaron "solicitud de refinanciamiento" entre el 1 de septiembre de 2016 y el 19 de febrero de 2018, con indicación del nombre, fecha de celebración del contrato, forma de celebración del contrato y registro de haberse entregado en el momento de contratar los documentos. Listado en formato Excel.



«RIT»

Foja: 1

e) Listado de la totalidad de los clientes, individualizados por el nombre, que solicitaron migración de la tarjeta La Polar Blanc a la tarjeta La Polar Visa, indicando como se informó a cada uno de ellos, previamente, las distintas alternativas de planes. Listado en formato Excel.

f) Listado de la totalidad de los clientes, indicando Rut, que solicitaron el desistimiento del producto tarjeta La Polar Visa, desde el 28 de abril de 2016 al 19 de febrero de 2018. Listado en formato Excel.

g) Listado de la totalidad de los clientes, con indicación del nombre, que solicitaron seguir con los seguros asociados de la tarjeta La Polar Blanc hacia la tarjeta La Polar Visa. Listado en formato Excel.

h) Listado de clientes en el cual se indica el valor del capital, tasa de interés y plazo informado a la empresa TecnoCom. Listado en formato Excel.

i) Listado que incluye la totalidad de los reclamos efectuados por los clientes, tanto en forma presencial, como por correo electrónico, página web, servicio al cliente o call center, a raíz del proceso de migración de la tarjeta La Polar Blanc a la tarjeta La Polar Visa, desde el 1 de septiembre de 2016 hasta la fecha de la presentación de la demanda.

Folio 162.

25.- En audiencia de percepción documental de fecha 25 de junio de 2019, folio 162, la parte demandante exhibe archivos contenidos en un soporte digital de tipo disco compacto, custodiado bajo el número N° 3417-2019, el cual contiene:

a) En formato Microsoft Excel, nómina de cada uno de los reclamos de consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de las demandadas, por los hechos relativos al juicio de autos.

b) En formato PDF, cada uno de los reclamos interpuestos contra las demandadas, por medio de los FUAP (Formularios únicos de atención de público) de que dispone el Servicio Nacional del Consumidor, por los hechos relativos al juicio de autos.

Se trata de un total de 830 reclamos entre los años 2016 y 2018. Por año, el número de reclamos fue de 37 en 2016, 377 en 2017 y 416 en 2018. A modo ilustrativo se detallan los siguientes reclamos:



«RIT»

Foja: 1

a) N° de caso: R2017M1440147, fecha ingreso: 18/04/2017, presentado por Esterlina Sáez Salas, fecha del hecho: 15/02/2017. En descripción del reclamo se indica: *“En enero efectúe el cambio a la tarjeta blanc Visa, ocasión en la que me indicaron que no existía ningún cambio en la cuenta por lo cual seguía las facturaciones normales, sin embargo, el estado de cuenta de febrero me facturan un monto de \$19.961. Al consultar me indican que es lo facturado lo que no correspondía dado a que existen una serie transacciones que debía pagar, me indicaron que debía esperar, en la facturación que vence en el mes de marzo me aparece un traspaso de deuda por todas la compras y/o transacciones realizadas anteriormente, pactadas en 15 cuotas, lo que jamás autoricé ni consentí, es decir, La Polar ha generado una repactación unilateral al momento de efectuar el cambio de la tarjeta, lo que jamás se me informó y tampoco me solicitaron la autorización, al reclamar me indican que no es posible volver al contrato anterior, debiendo asumir una decisión unilateral de la empresa”* (sic).

b) N° de caso: R2017W1618162, fecha ingreso: 19/07/2017, presentado por Viviana Soledad Ahumada Bravo, fecha del hecho: 08/02/2017. En descripción del reclamo se indica: *“Como clienta de tarjetas La Polar me ofrecieron cambiarme a tarjeta Visa La Polar informándome que la mantención sería un poco más cara al cual yo acepté, al pasar el mes que me tocaba cancelar mis cuotas me encuentro que no tengo pago sino hasta marzo el cual yo me extrañé y aboné de todas maneras a la cuenta y en marzo cuando me llega el estado me doy cuenta que me habían repactado toda mi cuenta en una nueva y con nuevos intereses, hice el reclamo en la tienda y hasta el día de hoy no tengo respuesta que si yo uniera sabido que ese era el (convenio ) no lo acepto jamás el cambio de tarjeta por los intereses a cancelar 2 veces de unos productos”* (sic).

c) N° de caso: R2017D1800257, fecha ingreso: 26/10/2017, presentado por Idolia del Pilar Videla Campusano, fecha del hecho: 25/09/2017. En descripción del reclamo se señala: *“Debido a la presión de tiendas La Polar para cambiar la tarjeta La Polar a Visa La Polar accedí a realizar el cambio, pero nunca se me explicó que el avance que me encontraba pagando con una cuota mensual de \$34.058 de las cuales llevaba pagada 09/36 y el minicomponente en cuotas por el monto de 11.954 pesos de las cuales pagué 09/12, serían refinanciado al pasar a tener Visa La Polar, lo cual se evidenció en la siguiente facturación correspondiente al 26/09/2017, en la cual sabe que el día 05/09 aparece el cobro de crédito traspaso avance con 01/36 por el monto de \$51.392 y crédito traspaso com- en 01/08 cuotas por el monto de \$26.227 pesos, a lo cual se suma el cobro de \$11.349 pesos por impuesto decreto ley 3475 tasa, más las comisiones de*



«RIT»

Foja: 1

*mantención mensual, dando un monto de \$94.927 pesos, los cuales con el fin de no generar interés realice el pago de este monto. Además de ello se me estaban imponiendo la renuncia del seguro de desgravamen, a lo cual me negué rotundamente” (sic).*

d) N° de caso: R2017M1904938, fecha ingreso: 15/12/2017, presentado por María Patricia Gastón Flores, fecha del hecho: 15/12/2017. En descripción del reclamo se señala: *“A principios de año, de forma obligatoria tuve que cambiar tarjeta La Polar por Visa La Polar y hubo un cobro excesivo por esta cambio, el cual jamás fue informado, por ningún ejecutivo, ya que fue por firma digital y no tuve acceso a leer un contrato, fui a la tienda a que explicaran el alto costo de este cobro y no me dieron una explicación acorde. Es más este mes me están cobrando extra \$70.000 que nadie me supo explicar de qué se trataba. Y para anular la tarjeta me cobran \$134.000 siendo que me deuda mensual es de \$34.000 y el próximo mes es de \$6.000” (sic).*

e) N° de caso: R2017M1914371, fecha ingreso: 20/12/2017, presentado por Aída Pérez Urrea, fecha del hecho: 26/11/2017. En descripción del reclamo se indica: *“Informo que mantenía la tarjeta comercial de tienda La Polar, me ofrecieron cambiar a la nueva tarjeta sin cobro alguno y con las mismas condiciones, así que acepté y la cambiaron por la tarjeta Visa La Polar, nunca pude ver el contrato ni las condiciones. Además traspasaron mi cuenta y repactaron en cuotas sin mi consentimiento”.*

f) N° de caso: R2018M1936719, fecha ingreso 02/01/2018, presentado por Ximena González Gómez, fecha del hecho: 02/11/2017. En descripción del reclamo se sostiene: *“En octubre del 2017 me ofrecen el cambio de la tarjeta a tarjeta Visa, antes de aceptar me informo si tenía un costo adicional. No me informaron que era un traspaso de cuenta donde la última cuota que me quedaba me la repactaron aumentando el costo de mantención y seguro. No me informaron esas condiciones, no estoy conforme con esa forma engañosa de cobrar interés por gasto de mantención de tarjeta siendo que yo cancelé el total y me sigue apareciendo el cobro” (sic).*

g) N° de caso: R2018W1943067, fecha ingreso: 03/01/2018, presentado por Mirtha de las Mercedes Cabrera Muñoz, fecha del hecho: 03/01/2018. En la descripción del reclamo se expresa: *“Son dos situaciones: a raíz de solicitar copia de boleta de compra para cambio en la tienda N 27 (La Polar Viña del Mar), el encargado indica que es imposible generar copia de boletas por compras hechas con la tarjeta La Polar Visa, pues la empresa no las tiene, se le consulta a la jefa*



«RIT»

Foja: 1

*de atención al cliente Sra. o Srta. Jacqueline Gómez, solicitando por escrito esto, ella indica que no se da nada por escrito y que no hay copia de boletas generadas por compra con La Polar Visa, la empresa no las tiene. Se pide copia del contrato ya que en oct2016 se obligó al cambio de tarjeta, si no, se negaba la venta y al analizarlo el día de hoy me percató que mi deuda, que nunca ha estado atrasada, se paga sagradamente todos los meses, fue renegociada unilateralmente en tres cuotas con los consiguientes intereses. Además el costo de operación de la tarjeta Polar-Visa subió de 2000 y fracción al orden de 4500 pesos” (sic).*

h) N° de caso: R2018M1948772, fecha ingreso: 05/01/2018, presentado por Bernarda Alicia Vásquez Flores, fecha del hecho: 05/01/2018. En la descripción del reclamo se lee: *“Informo que mantenía la tarjeta comercial de tienda La Polar, me ofrecieron cambiar a la nueva tarjeta sin cobro alguno y con las mismas condiciones, así que acepté y la cambiaron por la tarjeta Visa La Polar, nunca pude ver el contrato ni las condiciones. Además traspasaron mi cuenta y repactaron en cuotas sin mi consentimiento. De acuerdo al caso R201J1910054 no estoy de acuerdo con lo informado me asumo a la demanda colectiva” (sic).*

i) N° de caso: R2018M1954388, fecha ingreso: 09/01/2018, presentado por Olivia Ortega del Río, fecha del hecho: 26/10/2017. En descripción del reclamo se indica: *“Informo que mantenía la tarjeta comercial de tienda La Polar, me ofrecieron cambiar a la nueva tarjeta sin cobro alguno y con las mismas condiciones, así que acepté y la cambiaron por la tarjeta Visa La Polar, nunca pude ver el contrato ni las condiciones. Además traspasaron mi cuenta y repactaron en cuotas sin mi consentimiento”.*

j) N° de caso: R2018W1975450, fecha ingreso: 18/01/2018, presentado por Patricia Irene Sánchez Jaime, fecha del hecho: 05/01/2018. En descripción del reclamo se señala: *“En el mes de octubre 2017 me acerqué a La Polar a cancelar mi factura del mes y me cambiaron la tarjeta a Visa, al mes de noviembre mi deuda que se traspasó de mi tarjeta de crédito normal no era el monto total incluyéndome un seguro del cual no he aceptado jamás y conversado con la persona de cambio de tarjeta y recalculándome mi deuda como traspaso por la suma total de 174.899 y dividido en 4 cuotas siendo que jamás se pactó eso, sino que según nos indicó la persona seguirían cobrando las cuotas mensuales como siempre, este mes me están cobrando 12500 de más en cuotas y el próximo mes 45000 aprox. siendo que este mes terminaría una cuota y el próximo solo me debería quedar una cuota de 5500 aprox., me están cobrando un recargo de casi 45.000 es por esto que exijo se revise mi cuenta se rebaje lo que no corresponde*



«RIT»

Foja: 1

*y la morosidad a la fecha ya que se reclamó en La Polar a la ejecutiva y la jefatura y no dieron respuesta mi reclamo” (sic).*

Testimonial.

Ximena del Carmen Navarro Mellado, quien señala haber estado en la tienda La Polar en septiembre u octubre del año 2017, porque había ido a pagar su cuenta y se le acercó un joven que le dijo si quería cambiar de tarjeta, la normal que tenía en ese momento por una tarjeta Visa, diciéndole que le iba a servir para comprar en otras tiendas y que iba a seguir todo tal cual, que no se preocupara de nada. Pasaron a una oficina y ahí él empezó en un computador a ver el asunto de la tarjeta, diciéndole que solo tenía que ir marcando con su huella digital, lo que ocurrió muchas veces. Después le mostró una vez la pantalla y nada más, no alcanzó a leer nada y le entregó la tarjeta. Agrega que llegado el próximo mes de pago recibió una cuota más baja, lo que le extrañó, y fue a La Polar a preguntar. Dice que allí le dijeron que había hecho un refinanciamiento, cuestión que nunca hizo. En ese momento la cuota era de aproximadamente 90 mil pesos, y el valor que le llegó en la cuenta era de 60 mil pesos. Le explicaron que eso la favorecía pero no fue así, porque en el 2018 bajaba una cuota de las 3, y unos meses más bajaba una segunda, y que convenientemente para ella en el año 2020 terminaba pagando 20 mil pesos, por lo consiguiente, hasta marzo de 2020 terminaría pagando 60 mil pesos más los gastos de la tarjeta, que en su momento le dijeron que iba a ser el mismo, pero que también subió. Indica que fue muchas veces a reclamar a La Polar, inclusive fue al Sernac, no recuerda bien las fechas, y como ya no había nada por hacer, tiene que seguir pagando esos 60 mil pesos hasta el año 2020, lo que se le hace difícil.

En cuanto a los perjuicios, señala que sacó en diferentes fechas avances con la tarjeta normal, y que fue pagando la cuota, que sumaba al final una de 90 mil pesos, que sabía que iba a ir bajando paulatinamente e iba a terminar pagando 20 mil pesos entre 2019 y 2020, pero hasta ahora está pagando 60 mil pesos más el gasto de la tarjeta, cuyo monto no recuerda, y que debe pagar hasta el año 2020. Señala que el cambio de tarjeta le fue perjudicial, porque sus cuotas, como las tenía, eran de más a menos, y con la nueva tarjeta va a terminar pagando un valor más alto. Explica que, en su oportunidad, no se le informó por qué debía poner su huella y dio por entendido que era por la tarjeta. En ningún momento se le habló de refinanciamiento ni se le exhibió documentación en tal sentido. Reitera que el ejecutivo únicamente le informó que el proceso era un cambio de tarjeta y nada más. Finaliza indicando que no efectuó compras con la tarjeta antigua bajo la



«RIT»

Foja: 1

modalidad de pago diferido y que tampoco efectuó compras con posterioridad a la facturación del último estado de cuenta de la tarjeta antigua.

Ignacio Jesús Cuevas Gutiérrez, quien señala desempeñarse en el Sernac, en la Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercados, desde julio de 2018. Expresa que los hechos le constan porque elaboró un informe compensatorio en el que se tuvieron a la vista más de 500 reclamos que realizaron consumidores afectados, documentos de la empresa La Polar con información general del proceso de migración, contrato de apertura de la nueva tarjeta de crédito, entre otros antecedentes. Sostiene que efectivamente los consumidores habrían sufrido daños y perjuicios por las condiciones en que se desarrolló el proceso de migración de su tarjeta La Polar a la nueva tarjeta La Polar Visa, en particular, en lo que respecta a: 1) la falta de información veraz y oportuna sobre las condiciones del proceso de migración; 2) las condiciones financieras del refinanciamiento; y, 3) las condiciones particulares de la nueva tarjeta de crédito, en relación al costo de administración y la contratación de seguros sin consentimiento. En los reclamos señalados pudo verificar que el traspaso ocurrió en un contexto general de desinformación, lo que habría exacerbado las asimetrías de información propias de un mercado financiero. Refiere que para los consumidores es costoso evaluar los productos financieros, producto de la complejidad de éstos, y en general, de los desconocimientos que tienen sobre conceptos financieros. Estima que se trata de una realidad del país y que quedó constatado en el estudio del año 2017 de la Pontificia Universidad Católica de Chile sobre alfabetización y comportamiento financiero, destacando que uno de los principales resultados de dicho estudio es que cuando a los consumidores se les hace preguntas de conceptos financieros, su nivel de asertividad promedio es inferior al 50%. Lo anterior daría cuenta de que las condiciones de información son de suma importancia para la toma de decisión de los consumidores, especialmente en este mercado. Contrario a este principio, La Polar no habría entregado información veraz y oportuna a los consumidores cuando éstos realizaron el traspaso de tarjetas. De esta forma, considera que no es posible presumir que la decisión fue informada o consecuencia de una correcta evaluación, ya que los consumidores habrían desconocido que: 1) su deuda sería refinanciada y/o las condiciones de dicho refinanciamiento; 2) que el costo de administración de la tarjeta sería mayor; y ,3) que se anexarían en el contrato seguros no obligatorios asociados a la tarjeta de crédito. Así, una vez que el traspaso se concretó, los consumidores debieron enfrentar un aumento del valor de su deuda, producto del refinanciamiento, el pago de una comisión de administración mayor y el pago de primas de seguros



«RIT»

Foja: 1

que ellos no contrataron. Todo lo anterior genera perjuicios de naturaleza económica y patrimonial a los consumidores.

En cuanto al refinanciamiento, manifiesta que se puede establecer que el costo total del crédito de los consumidores aumentó al incrementarse el plazo en el cual se amortizaría la deuda, lo que genera una mayor cantidad de intereses. Este efecto es unidireccional y siempre se constatará cuando el refinanciamiento implique un aumento en el plazo del crédito. De esa forma, los consumidores sufrieron un daño equivalente al aumento del costo total de su crédito. Señala que lo anterior es resultado de una decisión enmarcada en un contexto general de falta de información, de la cual en la mayoría de los casos eran conscientes una vez que recibían su primer estado de cuenta. En cuanto al costo de administración, plantea que se verificó en el estado de cuenta de un consumidor que habría aumentado en cerca de \$500, dado que los consumidores deben desembolsar dicha suma mensualmente, por lo que el daño es equivalente al número de veces que realizó el pago por dicha suma, al menos hasta que la deuda traspasada se extinga. Por último, en relación a los seguros no contratados el daño sería directo y equivalente al pago de las primas de dichos seguros, por ejemplo, según se pudo verificar en el estado de cuenta de un consumidor al momento de hacer el traspaso de tarjeta La Polar, habría incluido un seguro de desgravamen cuya prima mensual ascendía a \$5.900.

Agrega que dado que las condiciones de crédito son particulares para cada consumidor, en el informe se propone un mecanismo de compensación que permitiría situar a los consumidores en la situación previa a que ocurriese el traspaso de tarjeta, mecanismo que aborda los 3 perjuicios anteriores y que se encuentra basado en la retrotracción de la deuda de cada consumidor al momento anterior a verificarse el traspaso. Explica que aplicando descuentos por concepto de pago de la deuda traspasada, del mayor valor de la comisión de administración y de las primas de seguros no consentidos, se obtiene un saldo a favor del consumidor o de la empresa. En el primer caso, La Polar debería restituir dicho saldo prontamente a los consumidores; y en el segundo caso, se debería pactar el pago de dicho saldo sin interés para que de esta forma el consumidor no se vea afectado. Finalmente, también se incorpora el costo del reclamo, el cual asciende a 0,15 UTM, según estima, y que da cuenta del costo de las gestiones involucradas en la realización de un reclamo ante el Sernac. El costo del reclamo deberá ser restituido a los consumidores que presentaron su reclamo ante el Sernac, y su aplicación sería independiente del mecanismo de compensación antes descrito.



«RIT»

Foja: 1

Destaca que el mecanismo de compensación propuesto sigue criterios similares a los utilizados en el acuerdo conciliatorio entre Sernac y empresas La Polar S.A, Corpolar S.A. e Inversiones SCG S.A, en el juicio Rol C-12105-2011 llevado a cabo ante el 1° Juzgado Civil de Santiago, por las repactaciones unilaterales que realizaron dichos proveedores de las obligaciones incumplidas de los consumidores. Indica que en dicha instancia se realizó una reconstrucción histórica de la deuda de los consumidores, que fue ajustada posteriormente para obtener un saldo a favor de La Polar o del consumidor, por lo tanto, el mecanismo sugerido ya fue ejecutado anteriormente y depende de los registros que mantiene La Polar sobre la deuda de los consumidores. Asimismo, señala que la fórmula de compensación intenta lograr que los consumidores enfrenten sus obligaciones según las condiciones que pactaron inicialmente con la empresa, y no las condiciones que se generaron como producto de un proceso de migración carente de información para los consumidores. De esta forma, se reconoce la obligación que contrajeron originalmente los consumidores con La Polar.

Se le exhibe el documento denominado: "Informe compensatorio para juicio colectivo contra Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva Polar por consumidores afectados en el proceso de migración de tarjetas La Polar a La Polar Visa", de fecha marzo de 2019, el que reconoce y señala ser de su autoría. Agrega que para elaborar el instrumento tuvo a la vista documentos de carácter general, que no aludían particularmente al caso de algún consumidor, sin embargo, de los reclamos realizados por los consumidores fue posible acceder a otros documentos, como los estados de cuenta, en donde entre otras cosas se ve reflejado el costo total del crédito. Agrega que tuvo a la vista el documento denominado: "Contrato de Apertura de Línea de Crédito y Afiliación al Sistema, y Uso de Tarjeta Blanc Visa La Polar", y de lo que recuerda, se refiere a las condiciones de contratación del nuevo producto, en este caso, la tarjeta La Polar Visa, y no está en condiciones de señalar si es que alude explícitamente al proceso de migración, del cual tuvo conocimiento por un documento de la empresa de carácter general y de uso interno. Añade no saber actualmente cuál es el monto que efectivamente cobran las demandadas por costo de mantención de la tarjeta Visa La Polar, pero sí pudo establecer que para el caso de un consumidor que presentó un reclamo en el periodo del año 2017 al 2018, el costo de administración ascendía a aproximadamente \$4.500. En el informe se presentan los valores ajustados a la UF respectiva, de tal forma que se daría cuenta correctamente de las variaciones del IPC.

**UNDECIMO:** Que la parte demandada rindió la siguiente prueba:



«RIT»

Foja: 1  
Instrumental.

1.- En folio 25, copia de expediente del procedimiento seguido con el Rol 2.957-2017-2, ante el Primer Juzgado de Policía Local de San Miguel, el cual se inició por una denuncia infraccional efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Inversiones SCG S.A, por la contravención de los artículos 3° inciso 1° letras a), b) e inciso 2° letra a), 17° B letras d) y f), 17° D inciso primero y tercero, 17° H, 17° L, 18° y 23° inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496, procedimiento terminado en avenimiento.

2.- En folio 78, copia de declaraciones juradas de María Marcelina Terrones Sánchez, C.I. N° 22.606.844-9, y Miguel Ángel Chacón Sánchez, C.I. N° 12.641.477-3, suscritas los días 6 y 7 de mayo de 2019, cuyas firmas se encuentran autorizadas por la Notario Público de Santiago Valeria Ronchera Flores, en que señalan que hacer efectivo el proceso de migración, suscribieron y recibieron copia de los siguientes documentos: *“Solicitud de refinanciamiento; 2) Contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar y Hoja resumen; 3) Solicitud de cierre de tarjeta de crédito La Polar y/o Blanc La Polar, renuncia y traspaso de seguros vigentes a Tarjeta La Polar Visa; y, 4) Comprobante de entrega y recepción tarjeta La Polar Visa. A todos estos documentos, además, se puede acceder a través de la página web [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl)”*.

3.- En folio 79 y 125, copia de documento denominado: “Peritaje Financiero”, caso SERNAC vs Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva La Polar SpA, elaborado por Erwin Hansen, Ph. D. en finanzas de la Universidad de Manchester en Inglaterra y profesor de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, de fecha 7 de mayo de 2019.

En dicho estudio se concluye que: *“En resumen, desde un punto de vista financiero, no se observa un perjuicio a los clientes dado que el valor capital se mantuvo, y por ende, no se cobraron intereses sobre intereses, además la tasa de interés usada es equivalente para ambas tarjetas dado que se usa en el refinanciamiento una tasa ponderada por el valor del capital”*.

4.- En folio 79, copia de curriculum vitae de Erwin G. Hansen S.

5.- En folio 98, copia de documento denominado: “Cápsula de capacitación N° 112, mejora en proceso de conversión tarjeta VISA”, de 15 de septiembre de



«RIT»

Foja: 1

2016, material de capacitación interno, Gerencia Comercial Retail Financiero, Blanc La Polar.

6.- En folio 99, copia de documento denominado: "Proceso de Conversión", La Polar a VISA La Polar, material de capacitación interno, La Polar.

7.- En folio 100, copia de documento de evaluación del proceso de conversión La Polar Visa.

8.- En folio 102, copia de documento denominado: "Tarjeta La Polar VISA", elaborado por Paula Almonacid G. en el mes de julio de 2017.

9.- Copia de documento denominado: "Tarjeta La Polar Visa, manual de capacitación Centro Financiero", material de capacitación interna, válido solo para canal presencial, elaborado por Retail Financiero La Polar en el mes de abril de 2016.

10.- En folio 104, copia de contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar y hoja resumen. También acompañado por la demandante y descrito en el numeral tercero del considerando anterior.

11.- En folio 105, copia de formulario de "Solicitud de Refinanciamiento", emitido por La Polar. También acompañado por la demandante y descrito en el numeral cuarto del considerando anterior.

12.- En folio 106, copia de solicitud de cierre de tarjeta de crédito La Polar y/o Blanc La Polar, renuncia y traspaso de seguros vigentes a tarjeta La Polar Visa.

13.- En folio 107, copia de Ord. 03224, que solicita información, emitido por el Servicio Nacional del consumidor, dirigido a Víctor Wipe Tala, representante legal de Inversiones SCG S.A. – Inversiones LP S.A. (La Polar), de fecha 15 de febrero de 2017, descrito en el numeral primero del considerando anterior.

14.- En folio 108, copia de carta emitida por Inversiones LP S.A. a través de su gerente general, Víctor Wipe, de fecha 9 de marzo de 2017, que responde el Oficio N° 3224 de 15 de febrero de 2017, descrita en el numeral segundo del considerando anterior.



«RIT»

Foja: 1

15.- En folio 111, copia de comprobante de entrega y recepción de tarjeta La Polar Visa.

16.- En folios 113, 114, 116, 117, 118, 120, 121, 123 y 124 copia de documentos correspondientes al proceso de migración suscritos por clientes de La Polar, que son los siguientes: i) solicitud de refinanciamiento; ii) hoja resumen contrato de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar; iii) contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar; iv) mandato; v) solicitud de cierre de tarjeta de crédito La Polar y/o Blanc La Polar, renuncia y traspaso de seguros vigentes a Tarjeta La Polar Visa; vi) comprobante de entrega y recepción de Tarjeta La Polar Visa; vii) condiciones generales de uso de clave tarjeta La Polar Visa; y, viii) estado de cuenta de tarjeta de crédito La Polar.

17.- En folio 115, copia de Oficio Ord. N° 04924 ,que informa aprobación de carta informativa, Ant.: acuerdo conciliatorio en juicio colectivo Rol C-12.105-2011 del 1° Juzgado Civil de Santiago, emitido el día 2 de marzo de 2016 por el Jefe de la División de Consumo Financiero del Servicio Nacional del Consumidor a Empresas La Polar S.A.

Testimonial.

Iván David González Morán, quien indica que el proceso que se realizó de conversión de traspasar de una tarjeta cerrada a una tarjeta abierta consistía en trasladar la deuda de la tarjeta original a una tarjeta Visa, con la cual el cliente podía acceder a una cantidad de comercios de cobertura nacional en comparación con la tarjeta cerrada que solo permitía comprar en la Tienda La Polar. El proceso de venta consistía en traspasar las deudas por líneas de crédito. Explica que hay 3 líneas que el cliente podía tener habilitadas: la línea uno de compras, la línea dos de avance y la línea tres de avance XL o súper avance. No todos los clientes pueden tener habilitada la línea 2 y 3, dado que depende de la evaluación financiera de ellos. El proceso era traspasar estas deudas vía un refinanciamiento por cada línea y la deuda vigente del cliente se traía a valor presente, para lo cual se usaba la tasa de interés de la operación original al momento de solicitar el traspaso o refinanciamiento. Con ello se determina el capital adeudado. Luego, para todas las operaciones vigentes del cliente se utilizaba la misma operación y en este sentido, lo que se traspasaba era el capital adeudado. Señala que estos capitales se trasladaban a la nueva tarjeta, según la línea correspondiente a la tasa de interés promedio ponderado de los capitales de cada una de las



«RIT»

Foja: 1

operaciones pendientes del cliente, lo que significa que se mantiene en las mismas condiciones el costo de la deuda, dado que es una tasa equivalente. El plazo que podía escoger el cliente dependía del plazo restante de cada deuda, tomando el plazo más largo, por lo cual, la operación lleva el capital, la tasa promedio ponderada y el plazo de la operación más larga vigente en cada una de las líneas. Por ende, concluye que no existe perjuicio, dado que se hizo vía refinanciamiento, que es una modalidad que se practica en la industria. Adicionalmente el cliente tenía la opción de elegir plazos más largos, pudiendo ser en 3 o 6 meses más.

Plantea que esta operatoria era previamente explicada por la fuerza de ventas, en la cual se hicieron capacitaciones y pruebas que permitían asegurar que ellos tenían conocimiento para enfrentar el proceso de ventas de cara al cliente. En la deuda adicionalmente se incorporaban y se trasladaban los seguros vigentes del cliente que tenía en la tarjeta cerrada, manteniendo los costos y cobertura. Adicionalmente, los clientes podían renunciar a los seguros en este proceso. Esta forma de operar consistía en evaluar previamente a los clientes desde el punto de vista financiero, dado que se ofrecía a un grupo de ellos y no a toda la cartera de clientes, por ende, las opciones que tenía el cliente eran prepagar la deuda vigente y traspasarse a la tarjeta Visa, refinanciar en la modalidad antes explicada o simplemente no tomar el producto. La fuerza de venta tenía la factibilidad de evaluar de cara al cliente los valores de la solicitud de refinanciamiento, con lo cual podía conocer el capital por línea, la tasa de interés y el costo total del crédito, previo a su opción de traspaso. En el caso que el cliente optaba por realizar este cambio, el proceso era autorizado por él, firmando toda la documentación: el contrato, la solicitud de refinanciamiento, el mandato y la entrega de la tarjeta, vía firma digital, utilizando biometría. Posteriormente, la fuerza de ventas tenía la instrucción de hacer entrega al cliente de dicha documentación en forma impresa. Adicionalmente, toda esta documentación quedaba almacenada en el sitio web para el cliente. Finalmente, al cliente se le entregaba para su comprensión y lectura un facsímil pre impreso de las condiciones del nuevo contrato con los precios asociados, según relata.

Afirma que la comisión de la nueva tarjeta era mayor a la comisión de la tarjeta cerrada, la que se determinó en 0,19 UF, sin embargo, que el costo realmente cobrado fue de 0,17 UF, dado que la Gerencia Comercial consideraba que era un precio más competitivo, renunciando al cobro de las 0,19 UF. Personalmente revisó nueve casos de clientes que estaban en la demanda del Sernac e hizo los cálculos en forma manual y con la herramienta Excel para



«RIT»

Foja: 1

verificar que los valores determinados en el refinanciamiento eran o no correctos y se concluyó que estaban correctamente calculados por el sistema y cobrados a los clientes. No obstante, detectaron que los clientes tenían deudas que a la fecha del refinanciamiento o traspaso al nuevo producto no las estaban considerando. Gran parte de ellos aseveraban que esa no era su deuda y que esta situación se debía a que miraban su último estado de cuenta, pero eso era una foto de la deuda que vence en ese periodo, mas no de la deuda total, dado que generalmente los clientes compran en plazos diferidos y el cobro se hace después del último estado de cuenta, es decir, se refleja en las facturaciones futuras, por ende, los clientes no conocían claramente sus deudas al momento del reclamo. Lo anterior lo sabe y le consta porque trabaja en La Polar, específicamente en la empresa emisora de la tarjeta de crédito (ILP) y es el gerente de operaciones de la tarjeta. Dice que en tal calidad participó en el diseño y en el control de calidad del software que realizaba las solicitudes sometidas a una prueba de aceptación por parte del usuario. Agrega que el cliente tenía la opción de desistirse del producto y que el plazo era de 10 días.

Sostiene, por último, que no hubo daños y perjuicios hacia los consumidores, dado que la información del proceso fue ampliamente enseñada a la fuerza de ventas, reiterando lo señalado respecto de la fuerza de ventas y la información que se le entregaba a los clientes. Añade que a nivel de solicitudes, estiman que deben ser alrededor de 100-120, ese dato lo administra el área de servicio al cliente, que no es su área, pero debe bordear esa cantidad. Respecto de los clientes traspasados, es decir, que optaron por el nuevo producto, a diciembre de 2017 superaban los 200.000 clientes. Indica que leyó 9 casos de la demanda presentada por el Sernac. Tomó en forma individual cada uno de los casos, verificó su deuda antes del traspaso a la tarjeta Visa y las deudas de los clientes eran superiores a las indicadas en el reclamo, por lo cual al hacer un análisis se determinó lo señalado anteriormente.

Paula Cecilia Almonacid Gutiérrez, quien señala que el proceso de conversión consistió básicamente en el traspaso de la deuda de un cliente de una tarjeta cerrada a una tarjeta abierta, vía un refinanciamiento con una tasa de interés promedio ponderada de las cuotas que le quedan por pagar del crédito. Estos clientes tenían la opción de realizar este cambio, y en caso de no aceptarlo podían seguir operando con su tarjeta cerrada en las mismas condiciones. No todos los clientes tenían la oferta de conversión, hay un trabajo previo que realiza el área, donde luego de una evaluación crediticia se determina quiénes son candidatos a esta conversión. Añade que los ejecutivos financieros ofrecen al



## «RIT»

### Foja: 1

cliente la opción de cambiar su tarjeta a la tarjeta abierta, que es una Visa, y las condiciones bajo las cuales se hará el traspaso de su deuda vigente, que es el refinanciamiento que señaló. La otra opción que se les ofrecía era hacer un prepago de la deuda y así abrir su nueva tarjeta con saldo cero. Si el cliente accedía a la opción del refinanciamiento, se le explicaba que este traspaso era por línea, donde una corresponde a la de compras, otra a la línea de avance y otra a la de avance XL, si correspondía. Como es un refinanciamiento, todas las cuotas pendientes de sus compras pasaban como una única deuda y lo mismo para las otras dos líneas. En los casos en que el cliente tuviera un seguro contratado, tenía la opción de mantener estos beneficios o desistirlos de manera voluntaria. Una vez entregada al cliente toda la información referente al traspaso de la deuda, se procede a la firma de la documentación con la huella digital. Dentro de este proceso se debía entregar copia al cliente de los documentos firmados y éstos quedaban disponibles en el sitio web, al que puede acceder el cliente con su clave secreta cuando él lo estime conveniente. Esa documentación contempla el contrato, los anexos respectivos, el comprobante de recibo de la tarjeta y la solicitud de refinanciamiento, con las condiciones solicitadas por el cliente. Respecto al número de cuotas en que se podía realizar este refinanciamiento, corresponde al mayor plazo de las deudas vigentes y se daba la opción de sumarle 3 o 6 cuotas, manteniendo la condición de que la tasa de interés era la tasa de interés promedio ponderada de dichas transacciones.

Indica que la preparación de los ejecutivos para el proceso de conversión se realizó a través de capacitaciones presenciales en el caso de los ejecutivos más cercanos a la casa matriz, que es en la Región Metropolitana, y a través de capsulas informativas para las tiendas de regiones. La mayor parte de este material fue preparado por ella y luego de realizadas las capacitaciones, se hicieron evaluaciones para certificar que los ejecutivos estuvieran en condiciones de ofrecer el producto. Aquellos ejecutivos que no tenían buena evaluación, se les volvió a capacitar y se les aplicó nuevamente el instrumento de evaluación, de manera de tener constancia de que tenían el conocimiento suficiente para entregar la información al cliente, de manera oportuna y veraz. Respecto a las comisiones de gastos de administración, la tarjeta Visa tiene un valor más alto que la tarjeta cerrada, puesto que entrega mayores beneficios al cliente. Explica que en el contrato de Visa se fijó un gasto de administración de 0.19 UF, y que por una decisión comercial de la empresa se cobraba en definitiva una suma menor, la que era equivalente a 0.17 UF, aproximadamente. Lo anterior lo sabe y le consta porque participó de la implementación del proyecto Visa en La Polar, lo que



«RIT»

Foja: 1

encierra la inclusión de nuevos clientes y el traspaso de los clientes que ya están en cartera a este nuevo producto. Tuvo una participación activa en el proceso de capacitación de los ejecutivos y en las definiciones de los desarrollos tecnológicos que se hicieron para implementar la tarjeta abierta. Todo lo anterior dice relación con el cargo que tiene en La Polar, que es el de Subgerente de Operaciones - Rol Emisor de Retail Financiero.

Añade que para los clientes existía la opción de desistirse del proceso y que el plazo era de días desde la firma de la documentación de traspaso. Efectivamente hubo clientes que hicieron esta solicitud y La Polar accedió a este desistimiento dentro de los plazos establecidos, retornándolos al sistema de la tarjeta cerrada. Se le exhiben instrumentos denominados cápsula de capacitación N° 112, manual de capacitación Centro Financiero; proceso de conversión; y, Tarjeta La Polar Visa, respecto de los cuales reconoce su autoría.

Considera que en este caso no hubo daños ni perjuicios a los consumidores, toda vez que tuvieron acceso a la información de la forma en que sería traspasada su deuda a la nueva tarjeta La Polar Visa, previa entrega veraz de toda la información. Adicionalmente, afirma que aceptar la nueva tarjeta Visa era una opción, que si el cliente rechazaba no le impedía seguir operando con su tarjeta cerrada, accediendo a todos los beneficios dentro de Tienda La Polar. El traspaso de la deuda consideraba el capital, por lo tanto, no había un aumento de la misma. Señala que hubo casos en los que el cliente declaró encontrar aumentos en su deuda, pero al hacer un análisis se concluyó que la diferencia corresponde a compras efectivamente realizadas por el cliente entre el periodo de la última facturación de la tarjeta cerrada y el traspaso a la nueva tarjeta Visa. Destaca que todos los clientes candidatos a conversión tenían la opción de hacer el prepago de su deuda y así abrir la tarjeta Visa con saldo cero.

Katherine Liliana Greve Vergara, quien indica ser Subgerente de Servicio al Cliente de Retail Financiero, por lo que le corresponde ver todas las consultas, reclamos y requerimientos de los clientes de la tarjeta La Polar. Además, es su responsabilidad que las sucursales y que los call center estén capacitados en los productos financieros que ofrecen. Plantea que para esto tienen cápsulas de capacitación que se envían por mail y además una página web interna, que se llama Polaris, donde se alojan todas las capacitaciones para que estén disponibles para toda la red La Polar. En este material se informa paso a paso cómo funcionan los productos financieros, para este caso puntual de conversión de tarjeta cerrada



«RIT»

Foja: 1

a tarjeta Visa se informó todo del procedimiento de cómo vender, ofrecer y explicar el producto a los clientes.

Discrepa de la existencia de daños y perjuicios a los consumidores, porque los valores capital en la tarjeta cerrada y luego en la tarjeta abierta son los mismos. Lo que les sucedió a algunos clientes fue una confusión con respecto a las compras no facturadas. Ellos miraban su último estado de cuenta de la tarjeta cerrada y lo comparaban con el siguiente estado de cuenta de la tarjeta abierta y asumían que se había aumentado la deuda. Lo que no consideraban es que se estaba cobrando las compras diferidas y las no facturadas, las que no aparecían en el último estado de la tarjeta cerrada. Les llegaron varias consultas sobre esto, como área de servicio al cliente explicaron a los clientes esta situación, de que no estaban incluidas en la última boleta las compras diferidas y las no facturadas. Señala que con esto el cliente entendía perfectamente la deuda total que tenía y cómo se había conformado su nueva deuda de la tarjeta Visa. Además, dice que tuvieron ese año 2017 aproximadamente 120 reclamos de sobre 220.000 traspasos o conversiones a la nueva tarjeta Visa. Durante el proceso de migración se le entregaba la información al cliente sobre los beneficios de esta nueva Tarjeta la Polar Visa, sus nuevas posibilidades para comprar en tiendas externas a La Polar, con los gastos de administración involucrados, el traspaso de la deuda, incluso el cliente podía prepagar toda su deuda antes de convertirse y partir con una Tarjeta Visa, o bien, quedarse con su tarjeta cerrada sin ningún cambio y en las mismas condiciones originales.

Se le exhibe a la testigo un documento Excel que contiene las solicitudes o consultas efectuadas por los clientes relativas al proceso de migración, al que ha hecho referencia, que señala fue confeccionado por ella y ratifica su contenido.

Erwin Guillermo Hansen Silva, quien sostiene que en función del informe de perjuicio financiero que realizó, puede señalar que en los nueve casos analizados e incluidos en la demanda no se identificó perjuicio financiero hacia los clientes de La Polar que migraron desde la tarjeta La Polar Blanc a la tarjeta La Polar Visa, por las siguientes razones. En primer lugar, dice que la deuda traspasada de una tarjeta a la otra corresponde efectivamente al capital asociado a la deuda, no detectándose, por ejemplo, un aumento artificial en este monto debido a cobros de intereses sobre intereses. En segundo lugar, constató que la nueva tasa de interés asociada a la tarjeta Visa es equivalente a la tasa de interés asociada a la tarjeta Blanc, dado que la primera era un promedio ponderado por el capital de cada compra de las tasas asociadas a la tarjeta Blanc. En resumen, no observa cobros



«RIT»

Foja: 1

asociados a intereses sobre intereses, ni un aumento de la tasa de interés propiamente tal, lo que a su entender no genera perjuicios financieros a los clientes. Adicionalmente, constató que hubo un aumento en el plazo promedio en la deuda de la nueva tarjeta Visa. Dice que esto es financieramente neutral, no perjudicando al consumidor, y la razón de ello es que un mayor plazo se puede entender como un beneficio al cliente dado que se extiende el tiempo de pago, sin embargo, este beneficio se ve neutralizado por el costo que el cliente debe pagar por esta extensión, haciendo que el efecto final sea neutro. Este costo adicional se explica por lo que en finanzas se entiende como el costo del dinero en el tiempo, es decir, entiende plenamente justificado este costo adicional asociado al aumento del plazo.

Agrega respecto a las posibles razones que explican los reclamos efectuados en el Sernac por los consumidores, una eventual omisión de las compras o avances en efectivo cuyo pago fue postergado, es decir, aquellos casos en que las cuotas se programaron para ser iniciadas en meses significativamente posteriores a la fecha en que se realizó la compra o el avance respectivo. La omisión de estas transacciones genera un sesgo y por ende un análisis financiero parcial. Adicional a los nueve casos mencionados en la demanda, decidió solicitar los mismos antecedentes para 10 casos de clientes que se traspasaron a la tarjeta Visa, para verificar posibles errores en los cálculos de manera análoga a los 9 casos anteriores. Estos casos los seleccionó aleatoriamente y solicitó los antecedentes respectivos.

Se le exhibe el documento denominado: "Peritaje financiero caso Sernac Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva La Polar SpA" de fecha 7 de mayo de 2019, acompañado por la demandada, que reconoce, lo mismo que su firma. Añade que para realizarlo tuvo a la vista una serie de antecedentes, incluidos los nueve casos mencionados en la demanda, los estados de cuenta de los clientes de la tarjeta Blanc, las boletas asociadas a compras, el registro de cuentas postergadas o pendientes, el contrato de la tarjeta Visa La Polar firmado por el cliente, la solicitud de refinanciamiento, la carta de reclamo del Sernac hacia La Polar y la respuesta a esa carta dada por La Polar. Adicionalmente solicitó estos mismos antecedentes para 10 casos distintos a los mencionados en la demanda, seleccionados de manera aleatoria.

Respecto a las cuentas postergadas o diferidas, explica que se refiere a una situación en que, por ejemplo, se realiza una compra hoy en cuotas y éstas se empiezan a pagar meses después. Estas transacciones no aparecen registradas



«RIT»

Foja: 1

en el estado de cuenta del cliente hasta el momento en que se empiezan a cargar las cuotas, es decir, se genera un periodo de tiempo donde ese registro no es observado por el cliente, lo que puede llevar a confusión. En varios de los casos analizados existen cuentas postergadas y el monto asociado a estas cuentas es similar a los montos mencionados en los reclamos realizados por los clientes y señalados en la demanda. Afirma que cuando se le consultó respecto de los antecedentes tenidos la vista se refirió a los que a su entender eran claves para el peritaje. Así, por ejemplo, no mencionó anteriormente entre los documentos el texto de la demanda propiamente tal. Dicho esto, dice que se le informó del número total de clientes que se traspasaron de una tarjeta a la otra, universo sobre el cual seleccionó los 10 casos que menciona aleatoriamente. En cuanto al universo de clientes traspasados, señala que fueron aproximadamente 187.000 clientes. Añade que en el proceso de refinanciamiento se mantuvo el monto del capital de la deuda, se utilizó una tasa de interés ponderada por capital, por ende equivalente al anterior, y los plazos se extendieron en varios de los casos analizados. Además en el proceso de refinanciamiento el capital se mantuvo constante y la tasa de interés fue equivalente, y dado el aumento del plazo, efectivamente se incrementa el costo total del crédito. Aclara que es PhD en Finanzas, profesor de la cátedra de finanzas en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile y que ha sido consultor en los últimos 10 años de organismos como el Ministerio de Economía, la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, entre otros. A partir de esta experiencia realizó el peritaje mencionado y concluyó que no existe perjuicio financiero en este caso, pese al aumento total del crédito, dado que a su entender hay neutralidad para el consumidor dado que paga por un beneficio asociado.

**DUODECIMO:** Que en el folio 175 consta el informe evacuado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), de fecha 26 de junio de 2019, en el cual comunica -a solicitud del Tribunal- el número de tarjetas vigentes para cada uno de los meses de los años 2016, 2017 y 2018, identificando las distintas tarjetas que posee la institución (La Polar, La Polar Blanc y La Polar Visa), así como la cantidad de RUT asociados a los plásticos, con la salvedad de que el número de RUT corresponde a todas las personas que poseen tarjetas de crédito, en cualquier condición, esto es, vigentes, bloqueadas o castigadas.

En cuanto al CD custodiado con el N° 5281-2019, de acuerdo a la audiencia del folio 165, que contiene un archivo elaborado y exhibido por la demandada a petición de la demandante, cabe señalar que no aporta información relevante ni la



«RIT»

Foja: 1

solicitada, habiendo sido observado por la demandante esta situación. Solo se aprecia una columna con el RUT de distintos clientes, la fecha de bloqueo y la causal de conversión o apertura de la tarjeta.

**DECIMO TERCERO:** Que, así las cosas, corresponde valorar las probanzas rendidas por las partes, comenzando por los instrumentos. Al respecto, los acompañados no fueron impugnados en su forma. Además, revisados por este sentenciador, no se advirtieron motivos para restarles valor. Por lo que serán considerados en la decisión, conforme al razonamiento que se hará.

Todavía más. Varios documentos fueron ratificados en audiencia por sus autores. Así ocurre con el "Informe compensatorio para juicio colectivo contra Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva Polar por consumidores afectados en el proceso de migración de tarjetas La Polar a La Polar Visa", de fecha marzo de 2019, efectuado por Ignacio Jesús Cuevas Gutiérrez; cápsula de capacitación N° 112, manual de capacitación Centro Financiero, proceso de conversión y Tarjeta La Polar Visa, realizados por Katherine Liliana Greve Vergara; y el "Peritaje financiero caso Sernac Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva La Polar SpA" de fecha 7 de mayo de 2019, firmado por Erwin Guillermo Hansen Silva. Este reconocimiento acredita la existencia de los documentos y su fecha, pero no necesariamente la veracidad de su contenido.

Mención especial merecen los reclamos ingresados en el Sernac por múltiples personas, por ser una forma prevista en la legislación para abordar las dificultades entre proveedores y consumidores, que dan cuenta de hechos constitutivos de vulneraciones de derechos de los consumidores, por un producto pagado. Por lo mismo, acreditan su existencia y fecha. Otra cosa es la efectividad del hecho reclamado. Sin embargo, cuando se trata de reclamos masivos, puede estimarse que evidencian un problema cuyo indicador de realidad se acrecienta, por dejar de ser casos puntuales.

En cuanto a los testimonios, la parte demandante presentó en primer término la versión de Ximena del Carmen Navarro Mellado, quien se refiere a su experiencia personal, describiendo con precisión la forma en que se cambió de tarjeta, así como los efectos que se derivaron de tal supuesto traspaso. En efecto, la declarante relata el lugar y época en que se produjo la operación, haciendo hincapié en la información que recibió verbalmente y en los reclamos presentados por ella con posterioridad, por sentirse perjudicada, entregando explicaciones concretas en tal sentido.



«RIT»

Foja: 1

Por otro lado, la declaración de Ignacio Jesús Cuevas Gutiérrez, también aportada por la actora, quien señala desempeñarse en el Sernac, en la Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercados desde julio de 2018, y reconoce haber efectuado el informe compensatorio acompañado al proceso, es clara en señalar la forma en que se realizó el estudio, los datos que se tuvieron a la vista y la metodología empleada, entregando conclusiones que son consistentes con el relato particular de Ximena del Carmen Navarro Mellado.

Por tanto, los dichos de estas personas impresionaron como creíbles, por ser claros, precisos y debidamente fundados, además de ser congruentes con la versión de la parte que los presentó y con el tenor de los múltiples reclamos de consumidores que fueron acompañados.

La parte demandada también rindió prueba testimonial. En efecto, comparece Iván David González Morán, quien manifiesta trabajar en “La Polar”, específicamente en la empresa emisora de la tarjeta de crédito (ILP), siendo el gerente de operaciones de la tarjeta. El ejecutivo se refiere al proceso de traspaso, particularmente al aspecto financiero, refiriéndose en términos generales a las razones que estima existen detrás de la disconformidad exteriorizada por varios clientes. Dice haber tomado nueve casos, que después de analizar, le habrían permitido concluir que el refinanciamiento se efectuó en forma correcta, sin un mayor costo para los consumidores. Sin embargo, llama la atención que en un contexto de migración que según sus propias palabras superaba en diciembre de 2017 los 200.000 clientes, a lo que se debe agregar varias centenas de reclamos, su estudio haya abarcado tan solo nueve casos, que son los que se describen en la demanda (por vía de ejemplo), con lo que el suministro de datos no resulta representativo. Además, por su posición en la empresa y participación en el área comercial de la tarjeta, era esperable una exposición más precisa en cuanto a la forma en que se informaba a los clientes del cambio, así como de la capacitación que se habría dado a los vendedores que implementaron la medida, usando un “tablet”. Por último, si bien el testigo reconoce que la comisión de la nueva tarjeta era mayor a la que tenía la tarjeta cerrada, aduce una rebaja determinada por la gerencia comercial que no fue posible validar con la prueba rendida, esto es, que siendo el costo nuevo de 0,19 UF, sin embargo, el que fue realmente cobrado habría sido de solo 0,17 UF. Tampoco queda claro que tal rebaja, de ser efectiva, haya sido permanente o una estrategia transitoria. En fin, el punto no quedó despejado del todo, aunque se valora la aceptación de que la comisión del producto nuevo es mayor.



«RIT»

Foja: 1

En cuanto a los dichos de Paula Cecilia Almonacid Gutiérrez, quien señala haber tenido una participación activa en el proceso de capacitación de los ejecutivos y en las definiciones de los desarrollos tecnológicos que se hicieron para implementar la tarjeta abierta, se constata que nada dice acerca de la forma concreta en que se llevó a cabo la capacitación, aunque reconoce como de su autoría los instructivos que se le exhibieron. Así, por ejemplo, no se refiere a los contenidos ni a la metodología. Además, la deponente –lo mismo que Iván David González Morán- realiza juicios y calificaciones generales y categóricos, que no dejan espacio a la comisión de algún error por la compañía, como cuando intenta explicar las diferencias advertidas por muchos clientes en sus estados de cuenta, o bien, cuando descarta absolutamente algún perjuicio. Una postura así de cerrada sugiere falta de imparcialidad, especialmente en un contexto de miles de trasposos efectuados informalmente en varias tiendas. Por último, coincide en cuanto a que la comisión de la nueva tarjeta fue rebajada, pero nuevamente no precisa si se trató de una política constante o una estrategia comercial puntual.

Con la exposición de Katherine Liliana Greve Vergara, quien indica ser Subgerente de Servicio al Cliente de Retail Financiero, estando encarga de atender todas las consultas, reclamos y requerimientos de los clientes de la tarjeta La Polar, no ocurre algo distinto. En efecto, plantea que es parte de su responsabilidad que los captadores de las sucursales y call center estén capacitados en los productos financieros que ofrecen. Respecto de este proceso, indica que se cuenta con cápsulas de capacitación que se envían por mail, además de una página web interna, Polaris, donde se alojan todas las capacitaciones, sin mencionar en momento alguno que los trabajadores de la Región Metropolitana son capacitados “presencialmente”, como sostiene Paula Cecilia Almonacid Gutiérrez, surgiendo así la duda de quién dice la verdad, puesto que ambas debieran concordar en un aspecto tan substancial y favorable para la compañía para la que trabajan. Con todo, la deponente intenta minimizar los reclamos recibidos, por su número, cifra que no se condice con los ingresados en el Sernac, lo que hace pensar que muchos consumidores no encontraron respuesta a sus inquietudes o derechamente depositaron su confianza en el servicio antes que en la empresa. Por último y lo mismo que los otros dos testigos de La Polar, desestima cualquier perjuicio, en términos absolutos, indicando que los clientes que consultaron quedaron satisfechos con las respuestas dadas, lo que nuevamente no se compadece con la existencia de varios centenares de reclamos ante la demandante.



«RIT»

Foja: 1

Por último, presta declaración Erwin Guillermo Hansen Silva, académico que realizó el documento denominado: "Peritaje financiero caso Sernac Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva La Polar SpA" de fecha 7 de mayo de 2019, quien señala haber estudiado los nueve casos consignados en la demanda y otros diez escogidos aleatoriamente, a partir de lo cual –y después de consultar los antecedentes que menciona- concluye que no habría perjuicio, puesto que si bien se incrementó el costo total del crédito, ello sería secundario al aumento del plazo para pagar la deuda, con lo que se trataría de una medida neutral. Sin embargo, Ximena del Carmen Navarro Mellado dijo haber sido sorprendida con una extensión no consentida por ella. Además, se observa que los casos considerados para hacer el estudio, una base a todas luces muy reducida, perfectamente puede ocultar una realidad distinta, como la consignada en muchos reclamos.

En suma, las declaraciones de los testigos de la parte demandada impresionaron como poco precisas y objetivas, revelando incluso algunas contradicciones –por vía de omisión- de relevancia, con lo que no causaron convicción acerca de su completa veracidad. En efecto, parecen describir un proceso de migración "ideal", sin contratiempos, cuando la evidencia ilustra en otro sentido, más allá de lo que se indique en términos abstractos en los instructivos emanados de la compañía.

**DECIMO CUARTO:** Que en base a la prueba rendida y en una primera mirada, se tienen por establecidos los siguientes hechos:

1.- Que con fecha 15 de febrero de 2017 el Sernac mediante Ordinario N° 03224, solicita información a las demandadas por haber tomado conocimiento de reclamos que dan cuenta de la existencia de ciertos problemas de consumo relacionados con el cambio de la tarjeta de crédito de la tienda a la nueva tarjeta La Polar Visa.

2.- Que con fecha 9 de marzo de 2017 la compañía responde el Oficio N° 3224 de 15 de febrero de 2017, señalando -desde su perspectiva- en que consistió el proceso de migración.

3.- Que los clientes que deseaban cambiar a la nueva tarjeta Visa La Polar debían suscribir un instrumento denominado: "contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar", que cuenta con un "Anexo N° 2", en el que se señalan los "productos y/o servicios contratados simultáneamente con el contrato único de apertura de línea de crédito y afiliación



«RIT»

Foja: 1

al sistema, y uso de tarjeta Blanc Visa La Polar”, apareciendo dos seguros por un costo mensual de 0.2253 Unidades de Fomento.

4.- Que existe un instrumento denominado: “Formulario de Solicitud de Refinanciamiento”, emitido por la parte demandada, mediante el cual el usuario declara adeudar a Inversiones SCG S.A. / Inversiones LP S.A. (emisor de tarjeta de crédito La Polar y/o Blanc La Polar), las sumas asociadas a la línea de crédito de esa tarjeta.

5.- Que en el mes de marzo de 2019 se elaboró un: “Informe compensatorio Juicio Colectivo Sernac con Inversiones Nueva La Polar S.A y otra, Rol C-35.740-2017”, que incide en el presente juicio colectivo, proponiéndose modelos de compensación para cada grupo de consumidores que forman el colectivo, elaborado por Ignacio Cuevas Gutiérrez, economista de la Unidad de Vigilancia e Inteligencia de Mercado del Servicio Nacional del Consumidor, estudio que fue remitido a la Subdirección de Juicios del Servicio Nacional del Consumidor mediante el Memorándum N° 23 de fecha 17 de abril de 2019.

6.- Que con fecha 30 de abril de 2019 se emite un certificado a través del Jefe y responsable del Departamento de Gestión Territorial y Canales del Servicio Nacional del Consumidor, en el que se consta que contra la demandada se ha presentado un total de 830 reclamos ante el Servicio Nacional del Consumidor, entre los años 2016 y 2018, desglosándose en 37 reclamos en 2016, 377 en 2017 y 416 en 2018.

**DECIMO QUINTO:** Que, para comenzar este análisis, vienen a la memoria del que juzga palabras antiguas que señalan como el mejor indicio de la sabiduría la concordia entre las palabras y las obras.

Aterrizando en el caso concreto, la parte demandada demostró haber establecido un procedimiento completo para operar la migración de una tarjeta a otra, que involucra la capacitación de los captadores. Sin embargo, la parte demandante acreditó que dicho procedimiento muchas veces no fue respetado, verificándose una distancia relevante entre lo que se dice en los instructivos –que repiten los testigos de la compañía- y lo que ocurre en la realidad.

En efecto, no todo lo que postula “en abstracto” la parte demandada fue puesto en práctica. De hecho, cuando se refiere a la experiencia, justifica sus asertos en informes absolutamente insuficientes, cuyo campo a todas luces impresiona como muy reducido, acotado a unas pocas quejas, que contrasta con las varias centenas de reclamos presentados en el Sernac.



«RIT»

Foja: 1

El Tribunal se formó la convicción de que los muchos requerimientos de consumidores que manifiestan sentirse vulnerados alojan una realidad indiscutible: la existencia “al menos” de una confusión en quienes aceptaron la migración, que de acuerdo a lo expresado por los testigos Ximena del Carmen Navarro Mellado e Ignacio Jesús Cuevas Gutiérrez, no puede atribuirse a un mal entendimiento por parte de los clientes, sino que derechamente a desinformación.

Tal desorientación no es el reflejo de uno o varios casos aislados, consecuencia de la desobediencia del instructivo o del descuido del supervisor a cargo, sino más bien el vehículo al que indirectamente se recurrió para capturar eficazmente el interés de los consumidores, estrategia que lógicamente dista de lo que se consigna en los papeles.

Ello es así, porque la falta de información veraz y oportuna llevó a muchas personas a consentir en un cambio de tarjeta con alcances económicos desconocidos, puesto que, en general, el refinanciamiento ejecutado implicó un costo superior, tal y como se consigna en los reclamos, y si bien tal incremento en algunos casos fue correlativo a la ampliación del plazo de la obligación, lo cierto es que muchos consumidores sostienen no haber sido consultados de la prórroga, lo que no parece descabellado si se considera que las operaciones fueron realizadas por captadores capacitados por vía remota, cuyas destrezas se ignoran; “al paso” de los clientes que circulan por una tienda, circunstancia que no asegura un tiempo mínimo y suficiente para el entendimiento del contenido -aun superficial- de los documentos que aparecen suscritos; y por trabajadores “comisionistas”, vale decir, cuyo emolumento depende de los traspasos conseguidos. Pues bien, la mezcla de estos ingredientes da cuenta de un proceso precario y poco veraz en lo que a entrega de información se refiere.

**DECIMO SEXTO:** Que, en efecto, la prueba ilustra la existencia de un desequilibrio perjudicial para los consumidores entre lo que se ofrecía y lo que finalmente aparecen contratando.

A partir de los cientos de reclamos recibidos por el Servicio Nacional del Consumidor, se evidencia que los consumidores recibieron información deficiente, incorrecta y confusa respecto del cambio de tarjeta de crédito ofrecido, que muchas veces se dejaron seducir por aparentes mejoras y beneficios aparejados a la nueva tarjeta Visa La Polar, aceptando la migración sin conocer realmente los alcances económicos de su decisión, especialmente en aspectos que normalmente interesan a las personas, desde que repercuten en la cuota y/o comisión a pagar, así como en la extensión de la obligación.



«RIT»

Foja: 1

Así, por ejemplo, la testigo Navarro Mellado describe que a fines de 2017, estando en una tienda de la demandada –a la que acudió para pagar su cuenta-, se le acercó un ejecutivo de la casa comercial para ofrecerle la nueva tarjeta “Visa La Polar”, obteniendo su consentimiento después de hacer hincapié en las bondades del plástico, especialmente la posibilidad de usarlo en otros comercios, y de manifestarle que “todo seguiría tal cual”. Nada claro se le dijo acerca del refinanciamiento de su deuda ni del costo superior que implicaba la operación. Por tanto, de haber conocido y entendido las condiciones del traspaso, probablemente la sra. Navarro no hubiera aceptado.

En el mismo sentido asoman las versiones inscritas en los reclamos presentados por otros tantos consumidores.

Viviana Soledad Ahumada Bravo sostiene que como clienta de La Polar le ofrecieron cambiarse a la tarjeta Visa, informándole únicamente que la mantención sería un poco más cara, por lo que aceptó, sin ser advertida de la entidad del mayor valor aparejado al refinanciamiento de la deuda, que se vio reflejado en estados posteriores, añadiendo que de haber sabido no habría aceptado jamás. Lo mismo indica Pilar Videla Campusano, quien adiciona que el cambio de la tarjeta también fue producto de una presión de la tienda, denuncia que resulta plausible si se considera que los ejecutivos encargados de llevar adelante el proceso perciben una remuneración variable, normalmente en base a comisiones. Además, aludiendo a la presión comercial para el traspaso, que la lleva a calificar el proceso como obligatorio, Patricia Gastón Flores indica expresamente la existencia de un cobro excesivo jamás informado por un ejecutivo. Aída Pérez Urra informa que le ofrecieron cambiarse a la “nueva tarjeta”, sin cobro alguno y con las mismas condiciones, motivos que la llevaron a aceptar, aduciendo que nunca pudo ver el contrato ni el condicionado, acusando que su deuda fue repactada en cuotas, sin su consentimiento. Ximena González Gómez sostiene que en octubre de 2017 se le acercan para proponerle el mismo cambio, destacando que antes de aceptar no le informaron que se trataba de un traspaso de cuenta en que la última cuota que le quedaba sería repactada, a lo que agrega que tampoco le avisaron del aumento del costo de mantención y del seguro, por lo que exterioriza su disconformidad con la experiencia, apuntando como “engañosa” la forma de cobrar intereses. Finalmente, Bernarda Vásquez Flores también indica que la oferta de cambio a la nueva tarjeta era sin cobro alguno y con las mismas condiciones, razones que la llevaron a aceptar, aunque no pudo ver el contrato ni sabía del refinanciamiento, que según entiende fue obtenido en contra de su voluntad.



«RIT»

Foja: 1

Todo lo anterior es reafirmado por el testigo Cuevas Gutiérrez, quien fue claro en señalar que del estudio de los reclamos pudo verificar que el traspaso se desarrolló en un contexto general de desinformación, lo que habría exacerbado las asimetrías de información del mercado financiero, enfatizando que para los consumidores es difícil evaluar los productos financieros, por su complejidad y, en general, por falta de conocimientos en el área, lo que estima sería una realidad en el país, consignada en un estudio de la Pontificia Universidad Católica de Chile de 2017, sobre alfabetización y comportamiento financiero.

En suma, el Tribunal se ha formado el convencimiento de que los consumidores afectados no contaron con información veraz y oportuna sobre la nueva tarjeta de crédito, derecho básico que el legislador -frente a los actos de consumo- les ha garantizado en el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496. En efecto, decidieron sin conocer ni ser alertados de las condiciones de su contratación y, particularmente, de que la deuda que mantenían sería refinanciada a un costo mayor. Lo que en los hechos se planteaba era un cambio de plástico con nuevos beneficios, panorama evidentemente incompleto que incidió en el consentimiento prestado por múltiples consumidores, convencidos de que las condiciones se mantenían.

**DECIMO SEPTIMO:** Que, por consiguiente, se trata de un caso claro de asimetría de la información, que lesionó la libertad contractual.

La expresión “asimetría” debe entenderse en su sentido natural y obvio, y por ende, implica una falta de simetría. Esta última es definida por la Real Academia de la Lengua española como “*correspondencia exacta en forma, tamaño y posición de las partes de un todo*”. Pues bien, en una transacción en que una de las partes tiene mayor o mejor información en comparación con la otra –en este caso, con el consumidor-, desde luego se produce una falla de mercado que debe ponerse de relieve y ser corregida, puesto que se reduce significativamente la libertad para contratar del más débil, por no concurrir a la formación del consentimiento en igualdad de condiciones, encontrándose en una posición desmejorada.

Las relaciones de consumo se caracterizan por su verticalidad, lo que se traduce, por ejemplo, en la existencia de contratos de adhesión donde la autonomía de la voluntad se reduce a aprobar o rechazar las cláusulas y disposiciones contractuales de antemano fraguadas por la parte más robusta, quien por cierto dispone de la totalidad de la información sobre las características



«RIT»

Foja: 1

de los bienes y servicios ofrecidos, razón por la cual el derecho del consumidor ha debido intervenir en pos de proteger precisamente a la parte más débil.

En síntesis, el consumidor debe ser sujeto de protección especial, ya que las asimetrías económicas, de poder negociador y de información que favorecen a los proveedores, afectan la libertad contractual, que es lo mismo que decir que no concurren dos partes en igualdad de condiciones. Ese desequilibrio es el que se intenta reparar con los derechos reconocidos al consumidor.

Todo lo anterior ha sido recogido por nuestros tribunales superiores. Así, la Excma. Corte Suprema, citando un fallo emitido por el Excmp. Tribunal Constitucional (Rol N° 980-2007), ha sostenido que el derecho del consumidor tiene una “clara impronta social” y que es un “derecho protector, cuya normativa se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo entre una y otra parte, principalmente traducidas en su diferente nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en su dispar capacidad negocial y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos, por lo que el legislador, en este ámbito de regulación, se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un marcado sello tutelar o protector, lo que no hace sino confirmar, en su concepto, el carácter protector que tienen las normas de la ley del ramo respecto de las diversas relaciones de consumo que se producen en los distintos mercados, extendiéndolo incluso a aquel proveedor que actúe en calidad de intermediario. Lo anterior, añade, implica un principio general de interpretación en favor del consumidor, conocido como “pro consumidor”, el que ha sido recogido por varios autores (Excma. Corte Suprema, Rol N° 34.507-2017).

En fin, la simplificación de los procedimientos para cambiar de tarjeta y, en general, para recabar el consentimiento de los consumidores, normalmente en función de contratos de adhesión, no puede traducirse en ahondar todavía más en el desequilibrio entre las partes de la convención. En tal puesta en valor, la entrega de información suficiente y entendible desempeña un papel muy relevante para el desenvolvimiento correcto del mercado.

**DECIMO OCTAVO:** Que, por ende, se constata que en el proceso de sustitución de tarjetas de crédito ofrecidas por La Polar se infringió lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la Ley N° 19.496, afectándose el interés colectivo de los consumidores, por lo que se impondrá a las infractoras una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales, de acuerdo a lo establecido en su artículo 24, teniendo



«RIT»

Foja: 1

para ello en cuenta que no concurren circunstancias atenuantes o agravantes de responsabilidad debidamente acreditadas, así como la evidente asimetría de información existente entre las sancionadas y las víctimas.

Adicionalmente, se considera de gravedad la implementación de un plan de migración que coloca en vitrina unas determinadas bondades, presentadas como si fueran gratuitas, cuando no lo son, inclinando las voluntades desinformadas de los consumidores por la aceptación, máxime cuando son sorprendidos “al paso” en las tiendas de la cadena. En efecto, las víctimas creyeron tener la oportunidad de actualizar su tarjeta de crédito, pasando de una cerrada a otra abierta, sin cambios en las condiciones y sin tener que hacer algún desembolso. En otras palabras, los consumidores fueron “enganchados” por los captadores, quienes realzando las ventajas del cambio antes que el precio, los sorprendieron con un trámite breve, en un contexto muy influenciado por el interés del ejecutivo de vender. Pues bien, nada de lo hasta aquí descrito puede extrañar a la compañía, en la persona de sus directivos, puesto que las consecuencias perniciosas de esta forma de proceder son absolutamente predecibles.

En cuanto a la petición de aplicar la sanción "por cada consumidor afectado", cabe destacar que a juicio del juzgador la letra b) del artículo 53 C de la LPC no dispone una suerte de multiplicación del castigo por el número de los consumidores lesionados, sino simplemente “la suma de las multas que se apliquen por cada consumidor”, puesto que a partir de un mismo caso pueden resultar acreditadas distintas infracciones, con incidencia en también distintos consumidores. Solo así se entiende el uso del plural “multas” contra el singular “consumidor”. Por lo demás, sostener lo contrario implicaría trasgredir un principio antiguo, generalmente aceptado, en virtud del cual no es admisible sancionar dos veces por un mismo hecho.

Nótese también que la Ley N° 21.081, que reemplaza el guarismo “50” por “300” en el inciso 1° del artículo 24 de la Ley N° 19.496 e introduce el artículo 24 A, fue publicada el 13 de septiembre de 2018, vale decir, al término del periodo que abarcan los reclamos.

De la misma forma, el artículo 24 A, en materia de infracciones que afecten el interés colectivo o difuso de los consumidores, establece que el Tribunal “*podrá*, alternativamente, aplicar una multa por cada uno de los consumidores afectados, siempre que se tratare de infracciones que, por su naturaleza, se produzcan respecto de cada uno de ellos”, introduciendo una facultad –*podrá*– y no un imperativo.



«RIT»

Foja: 1

De cualquier manera, de estimarse que el sentido de la disposición es multar tantas veces como consumidores hayan sido afectados, en la especie se desconoce dicho número, con lo que no sería posible proceder de esa forma. Solo se sabe de una cantidad de reclamos durante un periodo acotado, que no es lo mismo. En efecto, dichos reclamos son un dato o prueba del abuso reprochado, pero en términos generales, sin que se conozca si todos ellos constituyen casos reales de consumidores vulnerados. Por tanto, como se trata del ejercicio de la potestad sancionadora, que exige una mirada restrictiva, no se puede reproducir el castigo por una cantidad no acreditada de consumidores lesionados, ni dejar para después la determinación de su quantum.

Por último, en relación a la petición de tener por abusiva la cláusula que señala el conocimiento y aceptación del consumidor en el documento denominado: "solicitud de refinanciamiento", cabe destacar que dicha estipulación no es abusiva *per se* o en sí misma. El problema es la forma concreta en que realizó el proceso. Por eso se dijo que la práctica era distinta de lo que aparecía en el papel.

**DECIMO NOVENO:** Que respecto del reproche formulado por el Servicio consistente en que deben estimarse como contrarios a la buena fe aquellos mandatos concebidos en términos amplios, abiertos e imprecisos, más allá de los fines propios del contrato principal al que acceden, y como abusivos aquellos que no admiten revocación, agregando que los consignados en contratos de adhesión de consumo deben ser revocables y sin más formalidades o exigencias de las requeridas al momento de constituir o conferir el mandato, que además importarían un mandato en blanco, sin rendición de cuenta, tal imputación será rechazada.

Al respecto, en el "contrato de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta blanc Visa La Polar" y, particularmente, en la "solicitud de refinanciamiento" –que según el Sernac sería donde se gesta el mandato reprochado-, no logra advertirse la inclusión de un mandato irrevocable ni la renuncia de la obligación de rendir cuenta. Dicha cláusula señala: *"El cliente suscribe el presente instrumento a efectos de extinguir la totalidad de las obligaciones contraídas con su Tarjeta La Polar o Tarjeta Blanc La Polar, emitida por SCG S.A. o ILP S.A. mediante el pago de las mismas a través del refinanciamiento otorgado por Inversiones LP S.A. asociado a su Tarjeta La Polar Visa. El cliente para estos efectos otorga los más amplios poderes y facultades a*



«RIT»

Foja: 1

*ILP sólo para efectos de realizar todos los trámites tendientes a extinguir la deuda primitiva del cliente".*

En efecto, si bien el consumidor aparece confiriendo un poder en principio amplio, inmediatamente después se limita su objeto, señalándose de manera expresa que su fin es únicamente la realización de trámites tendientes a extinguir la deuda primitiva del cliente. Otra cosa es el uso que pueda hacerse de ese poder. Por tanto, la cláusula no consigna la irrevocabilidad mencionada –que ha sido repudiada por la jurisprudencia-, ni una renuncia al deber del mandatario de dar cuenta de su administración, en los términos del artículo 2155 del Código Civil. A mayor abundamiento, los mandatos contenidos en el “contrato de apertura de línea de crédito y afiliación al sistema, y uso de tarjeta blanc Visa La Polar” indican de manera expresa la posibilidad para el “usuario” de poder revocarlos siempre, en conformidad a la Ley N° 19.496, con lo que se introduce un criterio orientador en beneficio del consumidor.

**VIGESIMO:** Que en relación a las restantes conductas que a juicio de la actora constituirían una vulneración de derechos de los consumidores, lo cierto es que en base a la prueba rendida -sobre la cual debe emitirse el presente fallo- solo se puede concluir que no fueron acreditadas.

Así ocurre, por ejemplo, con la supuesta no entrega de una copia de los documentos suscritos mediante huella digital o la información de un monto distinto del que figura en el contrato respecto del valor a pagar por concepto de comisión de administración mensual. Más allá de lo señalado por los consumidores en sus reclamos, para determinar con propiedad tales hechos fue necesario contar con antecedentes adicionales que evidenciaran claramente que a cada consumidor que aceptó la suscripción del nuevo contrato se le negó e imposibilitó el acceso al contrato material que estaba celebrando o que éste no le fue exhibido para su lectura, cuestión que no se demostró. En igual sentido, para establecer con precisión un alza en el precio de administración mensual de la tarjeta de crédito, era indispensable conocer el valor pagado en la tarjeta primigenia, para contrastarlo con el precio de la nueva, antecedentes que no fueron aportados por la demandante dentro del término probatorio.

Lo mismo sucede con los cobros abusivos asociados al proceso de migración y la obligación de suscribir ciertos contratos de seguros. En efecto, para confrontar los cobros realizados en las tarjetas antiguas y nuevas, y para determinar la efectividad de que los seguros contratados junto con la tarjeta Visa eran nuevos o más caros que los anteriores, se precisaba de más y mejor prueba,



«RIT»

Foja: 1

especialmente con enfoque en disciplinas como las finanzas o la economía, por nombrar algunas, que demostraran con claridad las situaciones de abuso denunciadas. Ello pudo satisfacerse, por ejemplo, mediante la prueba pericial regulada en la legislación adjetiva, que siendo de mejor calidad, además de necesaria, se encuentra blindada por componentes de objetividad que le imprimen un sello de credibilidad bastante superior al que pudo reconocerse a los informes acompañados por las partes, que si bien fueron reconocidos por sus autores, no dejan de ser instrumentos privados encargados, consistentemente con los intereses que defienden.

Es por lo que se viene razonando que no será posible ordenar la devolución de lo pagado en exceso e indebidamente, puesto que si bien consta que la comisión de la nueva tarjeta era mayor a la de la tarjeta cerrada, tal y como reconocen los testigos de la demandada, sin embargo, se desconoce a ciencia cierta el monto de la diferencia y el periodo en que se produjo en cada caso, sin que el informe compensatorio (folio 67) provoque convicción en el punto, por falta de fundamentos claros, precisos y entendibles para el juzgador, así como de validación, por ejemplo, por medio de un peritaje, como se dice más arriba, puesto que no basta que dicho análisis proceda de un órgano público especializado en la materia.

Todavía más, el autor del informe compensatorio reconoce la heterogeneidad de los casos envueltos y admite haber aplicado los mismos criterios empleados en la causa Rol C-12.105-2011 del 1° Juzgado Civil de Santiago, sobre repactaciones unilaterales, contra la misma empresa, pero sin explicar más allá, surgiendo muchas dudas, especialmente porque el hecho debatido en uno y otro juicio no es el mismo. Por último, propone ejemplos con determinación de saldos e intereses que no se captan bien, que –cabe reiterar– ameritaron el dictamen de un profesional independiente.

En consecuencia, salvo la infracción constatada en el basamento décimo octavo, las restantes no se tendrán por establecidas, por falta de prueba suficiente para formar la convicción de su ocurrencia y/o de sus extremos.

**VIGESIMO PRIMERO:** Que, en cuanto a la excepción de prescripción opuesta por las demandadas, consta que la acción colectiva se les notificó con fecha 19 de febrero de 2018 y, según se relata en la demanda, se funda en la infracción de los artículos 3 incisos 1° y 2°, 12, 16 letra g), 17 inciso final, 17 B, 17 C, 17 D, 18 y 23 inciso 137 b) y 39 de la Ley N° 19.496, entre otros, por cuanto en el proceso de migración desde “Tarjeta La Polar” a “Tarjeta La Polar Visa” se



«RIT»

Foja: 1

habrían conculcado distintos derechos de los consumidores, proceso que se había iniciado, de manera masiva y gradual, a partir de septiembre de 2016, y que no había cesado al tiempo de presentarse la demanda, hecho ocurrido el 14 de diciembre de 2017. Así consta en los 830 reclamos planteados por los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor, entre los años 2016 y 2018.

Por tanto, es claro que en la especie no transcurrió el plazo de 6 meses que señala el artículo 26 de la Ley N° 19.496 –norma invocada- para tener la acción contravencional por prescrita, puesto que los hechos supuestamente constitutivos de las infracciones -que pueden generar responsabilidad civil- seguían repitiéndose cuando se interpuso el presente libelo, transcurriendo poco más de 2 meses hasta que se interrumpió el plazo señalado.

En efecto, se trata de una sucesión de eventuales infracciones que alimentan un todo, perfectamente singular y distinguible, que revelan un comportamiento continuo y sostenido, que por ser “uno” –el proceso- no corresponde escindir para determinar desde cuándo se cuenta la prescripción extintiva.

**VIGESIMO SEGUNDO:** Que, en cuanto a la alegación de falta de legitimación activa en la acción sustentada por el Sernac, fundada en que frente a los mismos hechos ejerció ya su facultad legal para defender los intereses de los consumidores, cuestión que la inhabilitaría para ejercer nuevamente esta acción, cabe destacar que la causa Rol 2957-2017-2 sustanciada ante el Primer Juzgado de Policía Local de San Miguel, iniciada por denuncia, se refiere a un caso concreto, no al interés colectivo de los consumidores. En efecto, se pone de relieve la situación experimentada por Juana Soledad Muñoz Palomera, quien señala que el 21 de noviembre de 2016 acudió a la tienda La Polar de San Miguel, ocasión en que le ofrecieron cambiar su tarjeta “Blanc La Polar” por la tarjeta “Visa La Polar”, incurriendo en un relato enteramente compatible con los hechos narrados en la demanda de autos. Por lo mismo, el servicio demandante posee legitimación *activa ad causam* para el ejercicio de la acción deducida en estos antecedentes.

Sin embargo, esta excepción de fondo también se funda en que el Sernac carecería de interés jurídico por haber reconocido judicialmente que los hechos que sustentan esta demanda no son constitutivos de infracciones, contradiciendo la doctrina de los actos propios, siempre en relación a la causa Rol 2957-2017-2 del Primer Juzgado de Policía Local de San Miguel.



«RIT»

Foja: 1

Al respecto debe decirse que, efectivamente, en el avenimiento de fecha 18 de agosto de 2017, agregado al expediente referido, dicho servicio suscribe un texto que reza: *“Las partes declaran que los hechos investigados en autos se debieron a un caso fortuito, no habiendo responsabilidad infraccional alguna”*. Sin embargo, en las cláusulas siguientes queda claro que tal acuerdo fue celebrado por Juana Soledad Muñoz Palomera e Inversiones SCG Ltda, es decir, las partes demandante y demandada. Esto es todavía más evidente si se considera que la actora de autos comparece en tal actuación solo para señalar: *“La parte de Sernac toma conocimiento del siguiente avenimiento y no se opone”*.

Así y en razón del carácter evidentemente singular y patrimonial del avenimiento, en el solo interés de la consumidora y del proveedor, no parece sano ni justo atribuir al Sernac –aunque así aflore- una declaración eximente de responsabilidad contravencional, puesto que su comparecencia se limitó a no oponerse al arreglo logrado por las partes interesadas.

En buena fe, el Tribunal entiende que el tenor del avenimiento, redactado en la audiencia de estilo, esto es, no preparado con anterioridad, debe interpretarse en forma armónica con los intereses exteriorizados en esa tramitación. De esta manera, resulta muy claro que la apreciación de lo acontecido como “caso fortuito” concierne exclusivamente a las partes demandante y demandada, y no a la denunciante, comoquiera que tal aserto sirvió de antecedente al acuerdo pecuniario alcanzado por ellas, respecto del cual el servicio, con cierta distancia, manifiesta conocer y no oponerse. Nada más.

Así pues, por no haber un interés colectivo envuelto y además porque el Sernac no afirmó que los hechos investigados en esos autos se debieron a un caso fortuito, ya que la autoría de tal afirmación corresponde a los interesados patrimonialmente (demandante y demandada), este segundo aspecto de la defensa también será desestimado.

**VIGESIMO TERCERO:** Que, finalmente, en cuanto a la excepción de falta de pasiva de Inversiones Nueva Polar SpA, por no ser la emisora de la tarjeta “La Polar Visa” y por no haber suscrito contratos con motivo del proceso de migración, baste señalar que las demandadas, a propósito de la falta de legitimación activa que también alegan, han señalado con toda claridad la existencia de un “grupo empresarial”, vale decir, varias sociedades que confluyen en un tronco común. Así se intenta justificar que la denuncia ante el Primer Juzgado de Policía Local de San Miguel en contra de Inversiones SCG Ltda. produciría el efecto reflejo de la cosa juzgada respecto de Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva Polar SpA, las



«RIT»

Foja: 1

demandadas de autos. Entonces, lo que se postula como defensa perfectamente puede ser usado en contra de quien hace la confesión y del interés que representa. Todavía más, nótese que Inversiones LP S.A. e Inversiones Nueva Polar SpA concurren unidas al presente litigio, con procurador común.

Por tanto, la excepción carece de sustento, especialmente cuando el fundamento de la falta de legitimación “activa” se vuelve en contra de la parte que también alega la “pasiva”. En efecto, si se construye una defensa en base a la teoría de los actos propios, se observa que no puede después intentar sustraerse de responsabilidad, por haber reconocido integrar un grupo de negocios -retail y financiero-, conocido como “Empresas La Polar” o simplemente “La Polar”. Así las cosas, serán las demandadas, conjuntamente, quienes deberán soportar las acciones e indemnizaciones que se impondrán.

La comprensión en los hechos del concepto “grupo empresarial” es de la mayor relevancia, puesto que revela la ligazón existente entre las distintas sociedades que lo componen, al punto que en distintas comunicaciones oficiales aparece contestando, por ejemplo, la Jefe de Servicio al Cliente de “Empresas La Polar S.A.”. Además, la papelería interna –también de Inversiones LP S.A.- solo indica “La Polar”.

Ahora bien, la legitimación procesal es la *“consideración especial en que tiene la ley, dentro de cada proceso, a las personas que se hallan en una determinada relación con el objeto litigioso, y, en virtud de la cual, exige, para que la pretensión procesal pueda ser examinada en cuanto al fondo, que sean dichas personas las que figuren como parte en tal proceso”* (Enrique Vesconi. Teoría General del Proceso. Editorial Temis. 1986 Pág. 196).

A su vez, respecto del demandado, la legitimación en la causa consiste: *“en ser la persona que conforme a la ley sustancial está legitimada para discutir u oponerse a dicha pretensión del demandante. Es decir, el demandado debe ser la persona a quien conforme a la ley corresponde contradecir la pretensión del demandante o frente a la cual permite la ley que se declare la relación sustancial objeto de la demanda”* (Jaime Guasp. Derecho procesal Civil. Tomo I. Editorial Civitas. Madrid Pág. 168).

Tratándose, por tanto, el caso en estudio de una acción que tiene por objeto la defensa del interés colectivo de los consumidores, frente al proceso de migración ejecutado por “La Polar”, se concluye que la misma debe ejercerse en contra de la compañía, siendo a estas alturas indiscutible, por un lado, la



«RIT»

Foja: 1

importancia para el negocio de la tarjeta de crédito, y por otro, *el interés entonces del grupo de llevar a cabo el traspaso cuestionado.*

Por último, del examen de los antecedentes parece bastante claro que Inversiones Nueva Polar SpA se vincula estrechamente con Inversiones LP S.A, probablemente en una relación de propiedad, atendido –entre otras cosas- que en la escritura de mandato judicial de fecha 20 de febrero de 2018 (folio 21) comparece Andrés Eyzaguirre Astaburuaga en representación de ambas. Por lo cual, no habiendo discusión acerca de la participación de Inversiones LP S.A. –en calidad de emisora- en el proceso de migración de tarjetas, la responsabilidad de Inversiones Nueva Polar SpA salta a la vista.

**VIGESIMO CUARTO:** Que adentrándonos ahora en el campo de las reparaciones, puede asentarse como muy improbable que los consumidores vulnerados –por no contar con información veraz y oportuna en el proceso de contratación y migración de tarjetas de crédito en que se vieron inmersos- no hayan sufrido molestias y pérdida de tiempo, por sentirse en cierta forma defraudados, conforme a los relatos consignados en los reclamos, percepción que se estima absolutamente esperable, a lo que se debe agregar que no consiguieron una solución con la compañía, debiendo escalar sus quejas ante el Servicio Nacional del Consumidor, sin obtener resultados. Como si todo lo anterior no fuera suficiente, nótese el tiempo transcurrido hasta hoy –casi 4 años- desde los primeros reclamos.

Así las cosas, se tiene por cierto que las acciones y omisiones en referencia, así como la extensión temporal de estos problemas, sin una solución concreta y definitiva, provocaron una lesión en la esfera extrapatrimonial de los consumidores, evidentemente decepcionados por todo lo acontecido, que amerita ser reparada.

Por consiguiente, conforme a los parámetros legales y prudencialmente, se concederá una indemnización a título de daño moral, por un *monto mínimo común* de \$50.000 por cada consumidor afectado que presentó un reclamo ante el Sernac, a propósito del proceso de migración de tarjetas de crédito, sin perjuicio de otros derechos. Para ello se tiene en cuenta que todo daño debe ser acreditado y que la presentación de un reclamo es prueba suficiente de aquella molestia y pérdida de tiempo que se busca reparar. Adicionalmente, se precisa que dicha indemnización deberá ser pagada a todos los consumidores que figuran en los reclamos acompañados a esta causa. Por último, que la cantidad determinada se



«RIT»

Foja: 1

reajustará en la forma contemplada en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, más intereses corrientes, desde la notificación de la demanda.

**VIGESIMO QUINTO:** Que la prueba no considerada especialmente en nada afecta lo que viene razonando y lo que se decidirá, siendo innecesaria, debiendo estarse a su valoración, así como a las razones por las que se acogerá parcialmente la presente demanda.

**VIGESIMO SEXTO:** Que no se condenará en costas a las demandas, por no haber resultado totalmente vencidas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letras b) y e), 12, 16, 17, 17 B, 17 C, 17 D, 18, 23, 24, 26, 51 N° 2, 52, 53, 53-A-B y C, 54, 54-A, 58 bis y demás pertinentes de la Ley N° 19.946; 1437, 1546, 1551, 1556 y 1698 y siguientes del Código Civil; y, 144 y 170 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

I. Que se rechazan las tachas opuestas en contra de los testigos Ximena del Carmen Navarro Mellado, Ignacio Jesús Cuevas Gutiérrez y Erwin Guillermo Hansen Silva.

II. Que se acogen las tachas opuestas en contra de los testigos Hernán Marcelo Arancibia Rodríguez, Francisco Orlando Marchant Yáñez y Macarena Adriana Allendes Valdés.

III. Que se acoge la demanda, solo en cuanto se declara que en el proceso de sustitución de tarjetas de crédito ofrecidas por “La Polar” se infringió lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, afectándose el interés colectivo de los consumidores, por lo que se impondrá a las infractoras en forma conjunta una multa única y total de 40 Unidades Tributarias Mensuales.

IV. Que se ordena a las demandadas el cese de la conducta infractora, en el sentido de que en lo sucesivo, cada vez que se ejecute el proceso de migración, se deberá entregar información veraz y entendible a los consumidores, con especial énfasis en los costos asociados, todo lo cual deberá ser supervisado directa y estrechamente por la compañía.

V. Que se rechazan las demás imputaciones efectuadas por el Servicio Nacional del Consumidor, por falta de prueba suficiente.

VI. Que se rechazan las excepciones de prescripción y falta de legitimación activa y pasiva.



«RIT»

Foja: 1

VII. Que se condena a las demandas al pago conjunto de la suma de \$50.000 por concepto de daño moral, para cada consumidor afectado que presentó reclamo, en los términos indicados en el basamento vigésimo cuarto de esta sentencia, cantidad que se reajustará en la forma contemplada en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, más intereses corrientes, desde la notificación de la demanda.

VIII. Que se ordena a la demandada publicar la presente sentencia, una vez firme, a lo menos en dos oportunidades distintas, con un intervalo no inferior a 3 ni superior a 5 días entre ellas, en los diarios “El Mercurio de Santiago” y “La Tercera”, conforme a lo dispuesto en los artículos 53 letra c) y 54 de la Ley N°19.496.

Corresponderá al sr. Secretario del Tribunal fijar el contenido de los avisos, procurando que su texto sea claro y comprensible para los interesados.

IX. Que, en su oportunidad, se deberá remitir copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor.

X. Que no se condena en costas.

Regístrese, notifíquese y oportunamente archívese.

Rol C-35.740-2017.

**DECTADA POR DON MATIAS FRANULIC GOMEZ, JUEZ TITULAR DEL VIGESIMO NOVENO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, dieciocho de Junio de dos mil veinte**

