

Talca, trece de Julio de dos mil veintidós.-

Por entrada con esta fecha a mi despacho.-

VISTOS:

A fojas 32 a 45 don **DANIEL SMITH BENAVENTE**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR - REGIÓN DEL MAULE**, RUT N° 60.702.000-0, domiciliado en calle 4 Oriente N°1360, de la ciudad de Talca, interpone denuncia infraccional conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A**, RUT N° 78.627.210-6, representado legalmente por don **ALEJANDRO DELGADO CULTRERA**, ambos domiciliados en calle Nataniel Cox N° 620 Nivel -1 de la comuna de Santiago; y en contra de **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A**, RUT N° 90.743.000-6, representada legalmente por don **ALEJANDRO ARZE SAFIAN**, ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 18 de la comuna de Santiago, acción que funda en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta que, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interpone denuncia infraccional, pues con fecha 31 de Mayo de 2021, la consumidora doña Catalina Fernanda Farías Poblete compró un televisor marca Recco, 50 pulgadas en la página web <https://www.tottus.cl/>, por un valor de \$239.990, utilizando como medio de pago la tarjeta CMR Falabella, comprando en 3 cuotas precio contado, y con retiro en tienda, por lo que no contemplaba cobro por despacho. La compra se materializó a través de la boleta N° 535606804 la que refleja un valor total de \$239.990, sin embargo en la aplicación de la tarjeta CMR vieron que el valor de la compra aparecía por \$253.455 con valor cuota de \$84.485.

Por lo anterior, la consumidora con fecha 02 de Junio de 2021 presentó un reclamo ante SERNAC en contra de Hipermercados Tottus S.A, el que se tramitó bajo el número R2021W5305776, donde señaló que: ***“Compré un televisor por internet en el ciberday, en la página de tottus, la cual estaba a 239.990 con la tarjeta CMR, por lo que la compré para retiro en tienda, con costo cero. Al correo me envían boleta donde sale el costo del televisor, 239.990, pero en la tarjeta CMR me aparece el monto descontado de 253 mil y fracción, por ello es mi reclamo, ya que teniendo boletas y correos que confirman el valor descrito en la página de internet, a la tarjeta bancaria le aplicaron otro valor”***. Solicitó como solución que se le cobre el valor real del producto, esto es los \$239.990, reclamo del cual Tottus no evacuó respuesta.

Posteriormente el día 18 de Junio de 2021, la consumidora interpuso un nuevo reclamo, esta vez en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A, en el cual expuso que: ***“Compré un televisor para el ciberday, el día 31/05/2021, en el portal web de tottus, donde salía un precio de 239.990 por lo que compré con la tarjeta CMR Falabella, ya que es de la misma entidad que tottus, al momento de concretar la compra, en la aplicación de CMR aparece con un monto a pagar de 253.455 y todas las boletas de tottus son de 239.990. Ahora en el estado de cuenta de CMR aparece lo mismo, el cobro del producto que es de 239.990 y lo que debo pagar es de 253.455 sin ni siquiera especificar si es por alguna otra razón el cobro extra, ya que yo fui a retirar el televisor a la tienda, no hay cobro extra por despacho y lo saqué a 3 cuotas, imposible que el cae suba tanto”***. Solicita como solución pagar el valor que aparecía en la página y boleta.

Referente a este último reclamo, el proveedor respondió que ***“Cumpló con señalar que, dado el análisis efectuado por la compra por \$239.990 en 03 cuotas sin interés, se concluye que sólo es posible que***

CMR modifique la transacción si existe un error en nuestro sistema, situación que en este caso no aplica. Por lo tanto, sugerimos a la clienta revisar la solicitud directamente en el comercio Tottus, dado que la campaña corresponde a dicho comercio y no a CMR. Asimismo, comento que, la transacción aludida fue ingresada con el número de cuotas correspondiente, siendo de exclusiva responsabilidad el comercio y/o cliente del ingreso de la misma”, respuesta que es desfavorable y no soluciona su problema.

A continuación enumera las circunstancias atenuantes y agravantes contenidas en la Ley 19.496, solicitando se condene a las denunciadas al máximo de las multas que especifica, con condenación en costas.

En derecho, manifiesta que se han infringido por parte HIPERMERCADOS TOTTUS S.A los artículos 3º letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, y por parte de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A los artículos 3º letra b) en relación con el artículo 9º del Decreto 44 del 2012 del Ministerio de Economía, 12, 17 A, 17B y 23 de la Ley 19.496.

Las acciones antes referidas fueron debidamente notificadas según consta de estampado rolante a fojas 91 a 92 y 97 a 98, y contestadas mediante minuta escrita en comparendo de estilo rolante de fojas 76 a 80 de autos.

A fojas 87 a 89, 105 y 110 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental, confesional y diligencias que constan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción a los artículos 3º letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496 por **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A;** y la infracción a los artículos 3º letra b) en relación con el artículo 9º del Decreto 44 del 2012 del Ministerio de Economía, 12, 17 A, 17B y 23 de la Ley 19.496 por la denunciada **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.-**

SEGUNDO: Que, en la presentación de fojas 76 a 80, ambas denunciadas, formulan sus descargos solicitando el rechazo de la acción, con condena en costas a la contraria, argumentando –en términos generales- que, han actuado de acuerdo a los términos y condiciones convenidas en la operación que se denuncia, pues **TOTTUS** ofertó el producto en su página web a \$239.990.- con retiro en tienda, obligaciones que se tuvieron por cumplidas. Sin embargo de ninguna manera se ofertó el producto con el beneficio de pago de cuotas sin interés y por ende las operaciones crediticias de la operación corresponderían al medio de pago que se decidió utilizar en ella, por lo cual no le competiría a **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**

Añaden que la tarjeta utilizada corresponde a **CMR Falabella**, lo que no quiere decir que por eso se haga responsable a **TOTTUS**, pues el hecho de pertenecer ambas denunciadas al mismo holding, no permite imputársele responsabilidad a ésta última, mencionando que tienen giro comercial y rol único tributario distintos.

Por otra parte alega que **CMR FALABELLA** ha actuado bajo los términos y condiciones del uso de tarjeta, los que se apegarían a la normativa vigente. Agrega que el diferencial que se cobra sobre los \$239.990 sería la suma total de \$13.465 que correspondería a los intereses devengados por la transacción, cobro que sería legítimos de acuerdo a las condiciones del uso de la tarjeta, las que se encuentran como parte del contrato de apertura de línea de crédito y de la tarjeta de crédito que la consumidora celebró.

Arguye que **CMR FALABELLA** no ofrece como promoción o beneficio el pago en cuotas sin interés, salvo en el caso excepcional de pagarse un tercio del precio al momento de concretarse la compra, cuestión que no habría realizado la clienta.

Finalmente y para el caso que este Tribunal le aplique una multa, manifiestan que sería improcedente la multiplicidad de multas por un sólo hecho, pues atentaría contra el principio "*non bis in ídem*", enumerando a continuación argumentos respecto de aquél principio referido. Además plantea que el artículo 24 de la Ley 19.496 señalaría en forma genérica la aplicación de una multa y para el caso de que se aplique una multa especial por cada infracción, se señalaría expresamente en la ley.-

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante, rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 23 de autos.-

CUARTO: Que, esta misma parte produjo la prueba confesional de don **CRISTÓBAL TORRES RODRÍGUEZ**, en su calidad de apoderado judicial de la denunciada **HIPERMERCADO TOTTUS S.A** rolante a fojas 105, al tenor del pliego de posiciones de fojas 104 de autos.-

QUINTO: Que, a fojas 110, consta acta de audiencia de exhibición documental destinada a dar cumplimiento a la solicitud de la parte denunciante, en donde **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A** acompaña las condiciones de uso de la tarjeta, las cuales señalan que se encuentran publicadas en varios medios digitales para conocimiento y revisión, acompañando al efecto el documento correspondiente, rolante de fojas 106 a 109 de autos.-

SEXTO: Que, las denunciadas, a fin de acreditar sus dichos han rendido prueba documental que rola desde fojas 81 a 86 de autos.-

SÉPTIMO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rolan en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, es dable señalar lo siguiente:

Que de los documentos de fojas 3, 16 y 22 a 23 se aprecia que el producto adquirido por la consumidora corresponde a **"TV RLED L50D20"** por un precio de \$239.990.- Además, a fojas 2, 15 y 21, se observa que ésta se adquirió mediante la tarjeta de crédito **CMR FALABELLA**, en 3 cuotas, cuyo monto total asciende a \$253.455.-

Dicho lo anterior, se establece que la denunciada **HIPERMERCADOS TOTTUS** vendió el televisor al precio ofrecido, esto es \$239.990.- lo cual queda demostrado en la boleta electrónica de fojas 3, 16 y 22, por lo que la controversia radicaría en la forma de pago de aquel producto.-

OCTAVO: Así las cosas, en su contestación, la denunciada **PROMOTORA CMR FALABELLA**, refirió que *" (...) por regla general... no ofrece como promoción o beneficio el pago en cuotas sin interés con la excepción de un caso (...)"* y más abajo explicita que *" (...) no se aplican intereses a las compras en cuotas (3), debemos decir que dicha modalidad opera solamente cuando se paga un tercio del precio al momento de concretarse la compra. Y más que una modalidad es un beneficio que se le otorga a los clientes. Consta de los antecedentes acompañados por SERNAC que al momento de efectuarse la compra, la consumidora no pagó el tercio del precio, y es por ello, que se aplicaron los intereses correspondientes a la compra (por cada una de las 3 cuotas)"*.

Lo manifestado por la denunciada, se ve corroborado por los documentos de fojas 81 a 86 y 106 a 109 referentes a la información sobre el cobro de intereses de la tarjetas de crédito **CMR FALABELLA**.-

NOVENO: Asimismo, en los documentos de fojas 2, 15 y 21 se demuestra que el día 31 de Mayo de 2021 se efectuó la compra, cuyo costo total es de \$253.455.- en 3 cuotas, no obstante, en autos no existe elemento alguno que acredite la efectividad de la supuesta oferta de 3 cuotas precio contado, ni tampoco el pago del tercio de la

compra, situación que permitiría que no se le cobre intereses a la consumidora, en relación con lo señalado en el considerando octavo precedente, pues en la instrumental rolante a fojas 2, 15 y 21 se puede leer la leyenda *“Este monto aún no ha sido cargado en tu tarjeta. Estamos esperando la confirmación del comercio”* y más arriba aparece como detalle de transacción la cantidad de \$84.485.- la cual se ignora si se cargó a la tarjeta o si ésta se pagó.-

DÉCIMO: Por ende, de la simple lectura de los escasos antecedentes aportados, tanto en la documental como confesional, no se vislumbra alguna vulneración a los derechos de la consumidora Farías Poblete.

Así las cosas, no habiéndose acreditado por el denunciante las supuestas infracciones y la responsabilidad que se le imputa a las empresas denunciadas, debiendo hacerlo, necesariamente ha de negarse lugar a la acción interpuesta.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local.-

SE DECLARA:

1.- Que, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 32 a 45 de autos, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**.-

2.- Que, **NO SE CONDENA** al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** al pago de las costas de la causa, por estimar este Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

Regístrese, notifíquese por correo electrónico, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, archívese.

CAUSA ROL Nº 7377-2021/CBG/rbs

Resolvió el Sr. DEMETRIO BADER ZACARIAS, Juez Letrado Titular.-

Autorizó el Sr. PABLO PÉREZ ROJAS, Secretario Letrado Titular.-

