



**Investigación sobre la conducta de Ripley en Chile  
Análisis de disposiciones contractuales  
y otros aspectos relativos a RSE**

**Por Alejandro Pujá Campos,**  
[Coordinador ODECU Chile.](#)

***Santiago de Chile, enero del 2009***



## Indice

<b>Título</b>	<b>Página</b>
<b>Introducción</b>	03
<b>Primera parte:</b>	
<b>Contrato y Reglamento de Crédito de Tiendas Ripley.</b>	04
1. Cláusula de eximición de responsabilidad.	04
2. Cláusula de caducidad del plazo para objetar los estados de cuenta.	08
3. Sobre comisiones, seguros, intereses, gastos de cobranza y similares, como cargos generales.	09
4. Cláusula de aceleración y de refinanciamiento automático.	16
5. Mandato amplio e irrevocable.	21
6. Facultad de elegir a quien cobrar distinto del deudor titular.	26
7. Obligatoriedad de contratar seguros.	27
8. Aceptación tácita de las modificaciones contractuales.	30
<b>Segunda parte:</b>	
<b>Otros aspectos de Responsabilidad Social Empresarial</b>	32
1. Ventas vía internet y servicio postventa	32
2. Atentado a la libre competencia de Ripley	32
3. Oficina de cobranza de Ripley cuestionada públicamente	33
4. Informe del Centro de Información del Comportamiento Empresarial	33
<b>Conclusión</b>	34
<b>Apéndice</b>	35
Anexo tarifario del contrato y reglamento de crédito y del convenio de asesoría financiera del sistema de la tarjeta Ripley	
<b>Observaciones al Anexo Tarifario</b>	37

## **Introducción**

Este documento es el resultado de una investigación acerca de la conducta de la tienda Ripley en Chile.

La investigación consta de dos partes. Una destinada al análisis del **Contrato y Reglamento de Crédito** de Tiendas Ripley y otra que contiene información general sobre actuaciones de la empresa en relación a aspectos de **Responsabilidad Social Empresarial**.

Este trabajo no pretende agotar todas las aristas respecto del funcionamiento de esta empresa en Chile, no obstante de ser un importante aporte para visualizar y denunciar las eventuales malas prácticas de la empresa, la existencia de disposiciones abusivas y/o ilegales en su contrato y cualquier actuación que infrinja la legislación nacional o aspectos éticos no siempre claros para algunas empresas, más preocupadas de las metas económicas que del desarrollo armónico de su propia institucionalidad, arriesgando el prestigio de la marca.

## **Primera parte**

### **Contrato y Reglamento de Crédito de Tiendas Ripley**

Breve análisis del **Contrato y Reglamento de Crédito de Tiendas Ripley**. Los puntos que abarca esta parte del informe son aquellos que infringen la normativa vigente o principios del Derecho nacional o comparado no suficientemente desarrollados en nuestro ordenamiento jurídico:

Los puntos a examinar del contrato de Ripley son los siguientes:

#### **1. Cláusula de eximición de responsabilidad.**

Existe una **cláusula de eximición anticipada de toda responsabilidad** en el caso de que las claves de las tarjetas *"sean utilizadas por personas no autorizadas distintas del usuario, siendo los perjuicios producidos por dicho evento de responsabilidad exclusiva del cliente."*

La cláusula tercera, inciso segundo, del Contrato y Reglamento de Crédito de tiendas Ripley establece:

*"El Cliente tiene el deber de mantener en estricto secreto las claves secretas que sean entregadas por la Sociedad (se refiere a CAR S.A., razón social de Tiendas Ripley, también denominado el Emisor) o hubieren sido creadas por él mismo, para efectos de realizar compras a través de internet, fonocompras, solicitud de avances o superavances en cajeros u otras operaciones que impliquen la utilización de una clave secreta. La Sociedad no será responsable en caso que dichas claves sean utilizadas por personas no autorizadas distintas del usuario, siendo los perjuicios producidos por dicho evento de responsabilidad exclusiva del cliente."*

La principal observación a esta disposición es que sólo apuntan a la diligencia del cliente en el resguardo de su clave secreta pero no se hacen cargo de las vulnerabilidades de las tarjetas, las cuales se sabe, por la experiencia internacional inclusive, efectivamente existen.

Si las tarjetas fuesen invulnerables, no se podrían clonar, cuestión cada vez más recurrente en Chile, siendo una acción efectuada cada vez con más sencillez pues los equipos de copiado de tarjetas no son de difícil adquisición, con un uso sencillo de entender.

A pesar de que tradicionalmente las autoridades chilenas suelen ser muy cuidadosas en sus comentarios cuando se trata de las regulaciones de mercados importantes, ya el año 2003, el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, Enrique Marshall, señaló que *"es responsabilidad de las instituciones financieras tomar las medidas correspondientes para frenar la "clonación de tarjetas", mecanismo por el que se roba dinero a los titulares de estos documentos comerciales."*

*"Según Marshall, son los bancos los que tienen que estar más interesados en tomar acciones para impedir este tipo de delitos, ya que en el tema está envuelta la confianza del público en este sistema de pago. "El tema de la seguridad en general es una responsabilidad, en primer lugar, de las instituciones. Son las instituciones las que están ofreciendo el servicio, este servicio tiene que ser seguro", indicó. El superintendente agregó que "además está en el interés de las instituciones que sea así, por que si el público tuviese la percepción de que no es así, no va a utilizar este sistema. De manera tal que está en el interés de todos, de las instituciones, del público, que esto funcione bien".<sup>1</sup>*

Confirmando esta opinión como una tendencia mundial en la materia, se pueden

---

<sup>1</sup> [http://www.cooperativa.cl/p4\\_noticias/site/artic/20030123/pags/20030123141300.html](http://www.cooperativa.cl/p4_noticias/site/artic/20030123/pags/20030123141300.html)

citar estudios e inclusive jurisprudencia extranjera que ha desechado la existencia y validez de estas cláusulas de eximición anticipada de responsabilidad en contratos de la Comunidad Europea.

*"La presunción de que la presentación de una tarjeta válida, junto con el PIN (clave secreta) correcto, es suficiente para afirmar que el consumidor es el poseedor legal de la tarjeta, unido a la creencia de que los sistemas técnicos involucrados son totalmente seguros, tienen una débil justificación ya que: 1º Los consumidores, muchas veces, no guardan secreto el PIN ni son vigilantes eficaces en la conservación de la tarjeta, 2º Existe posibilidad de falsificación de tarjeta y de obtención del PIN, 3º Los sistemas técnicos no son perfectos....*

*Partiendo del hecho de que todos los elementos de prueba están concentrados en el emisor y de que éste tiene el monopolio de la información de las transacciones y sobre el funcionamiento del sistema, los consumidores se encuentran en situación de clara inferioridad en cualquier controversia. ... en la práctica hay dos opiniones. La primera hace recaer en el emisor la carga de la prueba (sobre la fiabilidad de los sistemas y sobre la conducta negligente del titular). La segunda basándose en la fiabilidad de los aparatos obliga al titular a aportar la prueba".<sup>2</sup>*

De acuerdo a la legislación chilena, esta cláusula de eximición anticipada de responsabilidad, debería ser declarada nula por un tribunal de justicia en virtud de lo establecido en el artículo 16º, sobre *"Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión"*, de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, N° 19.496, que establece:

*"No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:*

---

<sup>2</sup> J.C. Carbonel Pintanel, *La protección del consumidor titular de tarjetas de pago en la Comunidad Europea*, Madrid, Beramar, 1994, pp. 315 y 346.

- c) *Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;*
- d) *Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*
- e) *Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio;*
- g) *En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales."*

A mayor abundamiento, basta para visualizar la ilicitud de este tipo de cláusulas considerar el principio de Derecho ***qui commodum sentit, et incommodum sentire debet***, "***Quien siente el provecho, debe sentir el daño***", aludiendo a que no pueden los que imponen el uso del sistema de tarjetas magnéticas con claves, sólo beneficiarse cuando todo marcha bien y, simultáneamente, pretender eximirse de responsabilidad y evitar los costos asociados a los errores y vulnerabilidades del sistema cuando falla.

Una fuerte razón para explicar la existencia de este tipo de disposiciones contractuales a pesar de tan claros argumentos en su contra, es que para representarlo ante un tribunal se requiere someterlo al procedimiento destinado a acciones difusas o colectivas, establecido en el Título IV de la Ley del Consumidor.

Si se considera los bajos niveles de asociatividad a las organizaciones de consumidores que exhibe Chile y la prohibición explícita de la ley para solicitar fondos públicos para representar los intereses de los consumidores ante las autoridades administrativas y judiciales, se entiende que esta acción aun no se haya efectuado por falta de incentivos.

## **2. Cláusula de caducidad del plazo para objetar los estados de cuenta.**

El Contrato y Reglamento de Crédito de Tiendas Ripley exhibe una cláusula de caducidad de breve plazo para objetar los estados de cuenta, fijado por la empresa en 90 días.

La cláusula décima, inciso dos, señala:

*"El Usuario tendrá un plazo de 90 días, contados desde la fecha en que se haya emitido el respectivo estado de cuenta, para impugnar la liquidación que al efecto practique la Sociedad de su deuda, cualquiera sea su origen. Para ello deberá comunicar su reclamo dentro de plazo en cualquier Centro de Servicios o a través de Call Center. Transcurrido el plazo señalado caducará el derecho del cliente y en consecuencia, éste renuncia en este acto a efectuar cualquier tipo de reclamo o interponer cualquier acción directa o indirecta destinada a impugnar la liquidación referida una vez transcurrido el plazo de 90 días señalado".*

Esto infringe nuestro Código Civil que establece, por ejemplo, que cualquier acción que emane de la responsabilidad contractual, como será aquella para reclamar por cobros indebidos de cualquier naturaleza prescriben en un plazo de 5 años.

Esta disposición de caducidad del plazo para reclamar por los estados de cuenta no sólo va a contrapelo de los derechos establecidos en ese importante código, sino que es una verdadera prohibición de ejercicio del **derecho constitucional a**

**la acción**, definida como la facultad de cualquier persona de recurrir ante los tribunales de justicia de la República, en demanda de sus intereses, en la forma prescrita por las leyes.

*"La acción es un derecho público subjetivo mediante el cual se requiere la intervención del órgano jurisdiccional para la protección de una pretensión jurídica. Ello es consecuencia de la prohibición de hacerse justicia por mano propia y de haber asumido el Estado la función jurisdiccional."*<sup>3</sup>

La existencia de esta cláusula de eximición desalienta los reclamos de los consumidores que pudiesen estimar que han sido objeto de cobros indebidos. Lo anterior, sólo si han sido diligentes y se han dado el tiempo de identificar con claridad los ítems de las cuentas, cuestión poco corriente entre los clientes de casas comerciales y bancos.

La mayoría, si no la totalidad de los consumidores, desconoce los plazos que las leyes establecen para efectuar reclamaciones y la forma de hacerlo, desconociendo que aunque transcurran meses o años, se pueden ejercer acciones judiciales, sin perjuicio de las administrativas ante los órganos fiscalizadores y reguladores.

### **3. Sobre comisiones, seguros, intereses, gastos de cobranza y similares, como cargos generales.**

En esta parte de la investigación no haremos un análisis de la naturaleza de cada uno de los cargos que se mencionan en el subtítulo, de acuerdo a su origen, forma de cálculo o aplicación., dado que ello no es materia de este estudio.

La perspectiva que se plantea es respecto de que todos tienen en común ser

---

<sup>3</sup> <http://www.monografias.com/trabajos10/acci/acci.shtml?relacionados>

**cargos en las cuentas de los clientes**, los cuales se aplican, cada uno, de acuerdo a normas legales en la mayoría de los casos, y terminan siendo parte de la cuota a pagar en un nuevo crédito, y/o del pago mínimo, en el caso de las facturaciones mensuales.

De la revisión de la gran cantidad de cargos de distinta naturaleza, su forma de aplicación eventual o permanente, de acuerdo a su naturaleza o de las mismas actuaciones del cliente, así como de la intención de Ripley de modificarlas, permanente o parcialmente, vía cambios contractuales o con la generación de promociones con condiciones copulativas<sup>4</sup> para beneficiarse de ellas, se deduce la absoluta necesidad de la implantación del indicador de **Tasa Anual Equivalente, TAE**, en el sistema económico chileno.

Por tanto, aun cuando el contrato de Ripley indica los cargos a los cuales están afectas las líneas de crédito y las distintas operaciones que el cliente puede efectuar, **no hay forma de saber con certeza el valor exacto de cada operación debido a la cantidad de variables que se deben considerar en cada una.**

En otras palabras, al momento de solicitar una línea de crédito o efectuar una nueva adquisición utilizándola, **el cliente no puede calcular ni menos obtener de la misma tienda un detalle de cuánto pagará de acuerdo a las condiciones pactadas.**

En España y muchos otros países se ha avanzado en transparentar los costos reales de un crédito, informándolo en forma veraz y oportuna al consumidor<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Una condición copulativa es aquella que requiere que el cliente opere cumpliendo más de un requisito solicitado para acceder a la promoción. Ejemplo: *¡¡Compre a crédito sin intereses!!* La letra chica de la promoción dirá que es válida sólo por compras en 6 o más cuotas, para tarjetas Gold, en productos de Electrónica y Línea Blanca, en locales de la Región Metropolitana, por compras superiores a los \$200.000, hasta el 31 de marzo. El no cumplimiento de un sólo de estas condiciones, dejará fuera a esa compra del beneficio de no pagar intereses, ofrecido en la promoción.

<sup>5</sup> Se alude a la obligación legal establecida en la ley del consumidor, Art. 3º: "Son derechos y deberes básicos

cualquiera sea su naturaleza a través de la **Tasa Anual Equivalente**.

*"La Tasa Anual Equivalente (TAE) es una referencia orientativa del coste real de una inversión o préstamo. El significado exacto es Tasa Anual Equivalente o Tasa Anual Efectiva. La TAE es un indicador que, en forma de tanto por ciento anual, revela el coste o rendimiento efectivo de un producto financiero, ya que incluye el tipo de interés nominal, los gastos y comisiones bancarias y el plazo de la operación. O sea, que la TAE se diferencia del tipo de interés en que éste no recoge ni los gastos ni las comisiones; sólo la compensación que recibe el propietario del dinero por cederlo temporalmente.*

*El cálculo de la TAE está basado en el tipo de interés compuesto y en la hipótesis de que los intereses obtenidos se vuelven a invertir al mismo tipo de interés.*

*Esa es la regla general. Pero el cálculo de la TAE puede ser ligeramente diferente según el producto bancario de que se trate. El término TAE aparece tanto en los productos ahorro como en los préstamos, tanto hipotecarios como consumo.*

*Habitualmente, la TAE no incluye los gastos que el cliente pueda evitar (por ejemplo, los gastos de transferencia de fondos), los que se abonan a terceras personas o empresas (corretajes, honorarios notariales e impuestos) o los gastos por seguros o garantías (salvo primas destinadas a garantizar a la entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez o desempleo, siempre que la entidad imponga su suscripción para la concesión del crédito).*

*Se calcula como el resultado de una fórmula matemática normalizada que tiene en cuenta el tipo de interés, comisiones bancarias, frecuencia de los pagos (mensuales, trimestrales, etc.) y otros gastos o ingresos.*

---

del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;"

*Es muy importante saber si el tipo que se ofrece en una operación es el TAE (podría ser un tipo de interés mensual, semestral, trimestral)."*

Las dificultades para determinar el costo real de una compra a crédito en tiendas Ripley comienzan cuando se desea entender la cláusula decimotercera del contrato en examen:

*"DECIMO TERCERO: La Sociedad podrá cobrar al Cliente por el servicio de mantención o administración de líneas de crédito, los cargos que serán informados al Cliente de acuerdo a la normativa en vigencia. En este acto se informa al Cliente los cargos vigentes a la fecha, mediante la entrega del Anexo Tarifario<sup>6</sup> del presente contrato, el cual suscrito por el Cliente, se entiende formar parte integrante del mismo. Dichos cargos podrán ser modificados de acuerdo a la normativa vigente. La Sociedad podrá cobrar por el servicio de mantención o administración de líneas de crédito en cuotas periódicas anuales, semestrales, trimestrales o mensuales, y/o mediante un cobro fijo por cada transacción, independiente del monto de la misma. Se deja constancia de que en caso de cobrarse un monto fijo por cada transacción, dicho cobro podrá realizarse en cualquiera de estas modalidades: (a) se cobrará un monto fijo multiplicado por el número de cuotas que el Cliente haya pactado, o (b) se cobrará un monto fijo que se dividirá para efectos del pago en el mismo número de cuotas que el Cliente haya pactado. En cualquiera de los casos anteriores el Cliente tendrá la opción de pagar este cobro en la primera cuota por el monto total, o fraccionarlo en cuotas iguales mensuales, sin intereses. Los montos fijos podrán variar según línea de crédito.*

*La totalidad de los cargos por el servicio de mantención o administración de líneas de crédito se imputarán a un tope máximo anual, indicado en el Anexo referido*

---

<sup>6</sup> Véase el texto, con un comentario adicional en el apéndice de este informe.

en el párrafo anterior.

*El cobro establecido en la presente cláusula es incompatible con el cobro indicado en la cláusula cuarta del Convenio de Asesoría Financiera suscrito por el Cliente con Evaluadora de Créditos Ltda., de forma que en caso que Evaluadora de Créditos Ltda. efectúe dicho cobro, la Sociedad no podrá cobrar por el servicio de mantención o administración de línea de crédito señalado."*

La siguiente es la recién mencionada **cláusula cuarta del Convenio de Asesoría Financiera suscrito por el Cliente con Evaluadora de Créditos Ltda.:**

*"EVALUADORA DE CREDITOS LTDA., podrá cobrar al Cliente por el **servicio de asesoría económica y evaluación crediticia y financiera**, (negritas nuestras) los cargos que serán informados al Cliente de acuerdo a la normativa en vigencia. En este acto se informa al Cliente los cargos vigentes a la fecha, mediante la entrega del mismo. Dichos cargos podrán ser modificados de acuerdo a la normativa vigente. La Sociedad podrá cobrar por el **servicio de asesoría económica y evaluación crediticia y financiera**, en cuotas periódicas anuales, semestrales, trimestrales o mensuales, y/o mediante un cobro fijo por cada transacción, independiente del monto de la misma. Se deja constancia de que en caso de cobrarse un monto fijo por cada transacción, dicho cobro podrá realizarse en cualquiera de estas modalidades: (a) se cobrará un monto fijo multiplicado por el número de cuotas que el Cliente haya pactado, o (b) se cobrará un monto fijo que se dividirá para efectos del pago en el mismo número de cuotas que el Cliente haya pactado. En cualquiera de los casos anteriores el Cliente tendrá la opción de pagar este cobro en la primera cuota por el monto total, o fraccionarlo en cuotas iguales, sin intereses. Los montos fijos podrán variar según línea de crédito."*

En relación a las dos cláusulas precedentes se debe señalar que su redacción

complejiza el adecuado entendimiento por parte de cualquier lector, dificultando la inteligencia de los estados de cuenta.

En relación específicamente a la **cláusula cuarta del convenio de asesoría económica y evaluación crediticia y financiera** se debe apuntar a declarar su ilicitud por cuanto en primer lugar **no existe ningún servicio de asesoría económica al cliente** y la **evaluación crediticia y financiera sólo busca reunir los antecedentes necesarios habituales que requiere cualquier oferente de crédito antes de otorgar una línea** y no existe certeza de que luego de tal evaluación el cliente haya debido sortear requisitos superiores a los de cualquier otro proveedor. Es más se sabe que en materia de créditos de consumo las multitiendas como Ripley son menos exigentes y rigurosas en los requisitos solicitados que la banca.

Como la **asesoría económica no existe y la evaluación es un proceso que la tienda debe efectuar necesariamente si desea captar al cliente**, este convenio y su cobro deben declararse nulos por falta de objeto, además de constituir un enriquecimiento sin causa para Ripley.

Pero los cargos asociados a las cuentas de los clientes de Ripley sólo comenzaban con las dos cláusulas que acabamos de analizar, pues los cobros continúan en la siguiente cláusula decimocuarta:

*"DECIMO CUARTO: La Sociedad y el Usuario acuerdan que podrán efectuarse cobros al Usuario por servicios adicionales prestados por la Sociedad o un tercero. Los cobros podrán realizarse en forma mensual, anual, por evento o por transacción (asociados al titular y/o adicional y/o terceros), por los siguientes conceptos y valores expresados en UF (unidades de fomento): por cada avance o súperavance en efectivo, de cero hasta 0,5 UF; por cada transacción realizada en establecimientos asociados a la Tarjeta, distintos de las Tiendas Ripley, de cero hasta 0,2 UF; y por otros eventos, servicios o transacciones que debidamente se*

*informen en el futuro y que el Cliente pueda realizar o no libremente, debiendo informarse asimismo el monto máximo que podrá cobrarse por dichos eventos o transacciones. Los servicios indicados en la presente cláusula son adicionales al servicio de mantención o administración de líneas de crédito, por lo que los cobros a que den origen no se imputarán al monto máximo anual a que hace referencia la cláusula anterior.*

*Por el presente acto, el Cliente otorga a la Sociedad un mandato<sup>7</sup> especial e irrevocable en los términos del artículo 241 del Código de Comercio para que celebre en su nombre con uno o más terceros, los contratos que sean necesarios para la prestación de los servicios indicados en la presente cláusula, en la cláusula anterior y otros servicios y/o cargos contenidos en el presente contrato, facultando además a la Sociedad como diputado para el pago de los referidos servicios que se haya contratado con terceros. El presente mandato se otorga con expresa facultad de delegar, sin obligación de rendir cuenta y no se extinguirá por la muerte del mandante."*

Si bien es cierto que en principio disposiciones como la precedente son de uso común en contratos de créditos de consumo, hay una corriente de objeciones que ya recorre Europa en relación a todas aquellas disposiciones que facilitan el accionar de los acreedores, cuando estas facultades no tienen una relación causal e inmediata con los actos que lo originan.

En otras palabras, cada vez se critica más la existencia de mandatos amplios donde no hay certeza de aceptaciones de cargos por parte del cliente, pues se efectúan en forma anticipada y de exoneraciones de responsabilidad de los mandatarios, cuestión objetable desde la perspectiva del derecho chileno en el cual se encuentra prohibida la remisión del dolo futuro, es decir perdonar

---

<sup>7</sup> El mandato es un contrato consensual definido en el Art. 2116 del Código Civil, como aquel "en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que confiere el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta, apoderado, procurador, y en general, mandatario."

anticipadamente el daño que se pueda provocar.

Al respecto, es oportuno citar la ley 19.496, de Protección de los Consumidores, que establece en su artículo 3º, sobre derechos y deberes básicos del consumidor, en la letra a) *"la libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo"*.

Se entiende que esta libre elección es a partir de información previa y no como ocurre con los mandatos amplios donde el mandatario actúa sin informar previamente a su mandante, el cliente, y actúa, en el mejor de los casos con un consentimiento anticipado y desinformado, lo que no puede ir más en contra de la esencia en materia de contratos en los cuales se requiere la existencia del consentimiento expreso e informado de las partes, como regla general para su validez.

#### **4. Cláusula de aceleración y de refinanciamiento automático.**

La existencia de la cláusula de aceleración impone un desequilibrio en las facultades de las partes, exponiendo al deudor a una cobranza imposible de enfrentar.

Todavía en Chile, no se ha llevado un contrato de adhesión con esta y otras cláusulas abusivas al examen de un juez en relación al Art. 16 de la ley del consumidor que establece condiciones de equidad en las estipulaciones de los contratos de adhesión. Esto puede ser materia de un proyecto internacional con financiamiento específico ya que en Chile no se puede postular a fondos estatales para una acción de representación judicial de consumidores, la que además, en este caso, se debe someter al procedimiento difuso o colectivo.

La cláusula de aceleración se encuentra definida en la siguiente cláusula decimoquinta del Contrato y Reglamento de Crédito de tiendas Ripley:

*"DECIMO QUINTO: El no pago de las cuotas pactadas y/o intereses moratorios y/o cargos y/o gastos autorizados por el Cliente o utilizados o contratados por él, dará derecho a la Sociedad, si lo estima conveniente, para iniciar las acciones que estime pertinentes para obtener el pago del crédito o el saldo a que éste se halle reducido, en contra del Usuario, estando facultada asimismo **para hacer exigible de inmediato la totalidad de los montos adeudados como si el saldo insoluto fuere de plazo vencido**, para negar cualquier solicitud de ampliación y/o concesión de un plazo adicional para el pago, para cobrar intereses penales que fueren procedentes, y para iniciar las demás acciones legales que sean procedentes.*

*Sin perjuicio de lo anterior, en caso de no pago de las cuotas pactadas o de pago incompleto de cualquiera de ellas, la Sociedad tendrá, **a su solo arbitrio, la facultad de refinanciar el saldo insoluto.**"*

La redacción del último párrafo permitiría una práctica que se está haciendo común entre algunas tiendas. Nos referimos a las **reprogramaciones automáticas**. Demás está decir que estas reprogramaciones automáticas son ilegales por no considerar el consentimiento de los clientes.

Pero el principal examen en esta parte debe darse en relación a la cláusula de aceleración. Es posible que de todas las estipulaciones de un contrato de crédito, la cláusula de aceleración sea una de las más delicadas a la hora de su aplicación.

Es evidente que si un cliente se ha retardado en el pago de un o más cuotas, cualquiera fuese la causa, menos podrá enfrentar la exigencia de **pago del total del saldo de crédito**.

Si bien es cierto que esta norma tiene una base legal presente en el Código Civil chileno, su uso indiscriminado se ha prestado para abusos que han beneficiado a los acreedores que la han utilizado.

El Código Civil chileno en su artículo 1.496 dice:

*“El pago de la obligación no puede exigirse antes de expirar el plazo, si no es: 1°.*

*Al deudor constituido en quiebra o que se halla en notoria insolvencia;*

*2°. Al deudor cuyas cauciones, por hecho o culpa suya, se han extinguido o han disminuido considerablemente de valor. Pero en este caso el deudor podrá reclamar el beneficio del plazo, renovando o mejorando las cauciones.”*

La cláusula de aceleración es una versión más avanzada de esta norma legal pues como se puede ver en el artículo del Código Civil chileno se **exige el cumplimiento de exigencias específicas legales**, mientras que en la redacción de la cláusula de aceleración basta el **simple retardo o atraso en el pago de una cuota** lo que no puede, desde un primer momento, ser homologado a una situación de insolvencia del deudor.

El número 2 del citado artículo 1.496 no se aplica a los créditos de consumo toda vez que en estos créditos no se constituyen cauciones reales como es el caso de una hipoteca. Eso sí que es cada vez más común en Chile que se verifiquen procesos de consolidación de deudas con garantía hipotecaria.

Esto último tiene una especial relevancia al considerar la ampliación del campo operacional de empresas Ripley al negocio financiero con el **Banco Ripley, operando en Chile desde mayo del año 2002.**

A su vez, la cláusula de aceleración entraría en colisión con la norma especial de protección de los derechos de los consumidores, ley 19.496, que en su artículo 16 establece *normas para las estipulaciones de los contratos de adhesión*, letras a) y g) que dice:

*“Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:*

a) Otorguen a **una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato** o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en **perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato**. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.”

Como se puede ver, la primera parte de la letra a) y toda la letra g) se oponen a lo que establece la cláusula de aceleración.

Asimismo, en el mercado financiero y en general en todo el mercado chileno no se está efectuando la revisión de los contratos por ningún *órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales*.

Finalmente, aun cuando los contratos de crédito de consumo son de adhesión,<sup>8</sup> la falta de información de los consumidores impide que puedan resolver en buena medida, a priori, los eventuales efectos de la aplicación de dicha cláusula. Bastaría para ello la simple modificación manuscrita del texto reemplazando su redacción por una condición objetiva.

Por ejemplo, muchas cláusulas de aceleración se redactan de la siguiente forma,

---

<sup>8</sup> Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido. Art. 1, N° 6, ley 19.496.

similar a la examinada de Ripley:

*“El retardo o simple mora en el pago de **una** o más cuotas del crédito facultará al acreedor para efectuar el cobro del total del saldo adeudado como si fuese de plazo vencido”.*

Entonces, para controlar la aplicación arbitraria e indiscriminada de la facultad se puede introducir un cambio, manuscrito como ya se ha dicho, donde dice “**una o más cuotas del crédito**” por “**seis o más cuotas del crédito**”, de modo de dificultar se cumpla la condición de morosidad que faculta al acreedor para aplicar la cláusula.

En los pocos casos en que en ODECU hemos asesorado a personas que consultan **antes** de contratar, pues la mayoría consulta cuando tienen problemas de morosidad, se ha detectado que los propios ejecutivos de venta no saben de la existencia de la cláusula. Otros manifiestan sorpresa cuando el cliente se las menciona y desea modificarla. Los mejor entrenados indican que eso no es posible y que de todos modos, el cliente no debe preocuparse pues en la **política de cobranza** de la tienda, la cual nadie conoce, se estipularía que no se ejecuta judicialmente el cobro de ninguna obligación que tenga menos de tres o seis cuotas impagas. La realidad suele ser muy distinta.

La negociación de los aspectos generales de un contrato y especialmente de la cláusula de aceleración no es posible en Chile pues la casi totalidad de los consumidores desconoce la existencia de la cláusula en sus contratos y menos sabe cómo modificarla dentro de un proceso de negociación contractual que no resulta habitual en el consumidor chileno.

Una campaña de información sobre la materia sería un elemento que podría modificar en forma importante esta situación.

## **5. Mandato amplio e irrevocable.**

Esta cláusula de mandato amplio permite a la empresa efectuar todo tipo de operaciones por cuenta y cargo del cliente, entre ellas, la suscripción de pólizas y pagarés, cesión de créditos, facultades de delegación, sin obligación de rendir cuenta, entre otras características. Todas estas facultades son en beneficio de Ripley y permiten, entre otras cuestiones, preparar la vía ejecutiva para la cobranza judicial del crédito, utilizando, además, la ya comentada cláusula de aceleración.

*"CLAUSULA VIGESIMA: Por este acto el Cliente, también denominado en esta cláusula "el mandante" otorga a la sociedad Evaluadora de Créditos Ltda., en adelante también denominada "la mandataria", un poder especial, gratuito e irrevocable en los términos del artículo 241 del Código de Comercio mientras mantenga cualquier obligación pendiente derivada del presente Reglamento de Crédito, **a fin de que en su nombre y representación acepte letras de cambio, suscriba pagarés u otros efectos de comercio, y reconozca deudas a favor de CAR S.A.** que den cuenta de uno o más de los créditos que la Sociedad le haya otorgado conforme al presente Reglamento de Crédito y sus correspondientes intereses. La aceptación de tales letras de cambio, suscripción de pagarés u otros efectos de comercio, no constituirá novación de las obligaciones en ellos documentadas, pues sólo tienen por objeto documentar tales obligaciones en título ejecutivo, y así facilitar su eventual **cesión o cobranza judicial**. El presente mandato podrá ser ejercido por la mandataria en cualquier tiempo, mientras el mandante mantenga cualquier obligación pendiente, vigente o vencida, derivada del presente Reglamento de Crédito, incluso después de la muerte del mandante en conformidad con lo previsto en el artículo 2169 del Código Civil. En ejercicio de este mandato, y tratándose de la suscripción de pagarés, o aceptación de letras de cambio, el mandante instruye a la mandataria para incorporar en los referidos documentos que suscriba, de conformidad con el artículo 11 de la ley N° 18092 sobre letra de cambio y pagaré,*

*todas las enunciaciones que enumeran los artículos N° 1 y N° 102 de dicha ley, según corresponda, en las condiciones que el mandante ha contraído la respectiva obligación, de acuerdo con el presente Reglamento; asimismo, la mandataria podrá liberar al acreedor de la obligación de protesto. En caso de terminación de la sociedad mandataria, circunstancia que no será necesario acreditar en ningún evento, el presente mandato podrá ser ejercido por CAR S.A. con expresa facultad de autocontratar. La mandataria queda expresamente facultada para delegar el presente mandato, en todo o en parte, para revocar delegaciones y reasumir cuantas veces estime conveniente. Por este acto, y sin perjuicio de lo anterior, el Cliente autoriza y confiere mandato irrevocable a Evaluadora de Créditos Ltda. a fin de que reconozca deudas y acepte cesiones del presente contrato o cesiones de créditos contraídos por el Cliente con la Sociedad, quien lo acepta expresamente, facultándolo incluso para delegar total o parcialmente este mandato a terceros."*

Se encuentra absolutamente generalizado en las prácticas de Tiendas Ripley en Chile la inclusión de cláusulas de mandato para la creación o suscripción de **pagarés en blanco**, las que permiten el cobro ejecutivo de la deuda.

Si bien esta práctica se encuentra avalada tanto por la legislación chilena como por normas dictadas por el ente estatal fiscalizador del sector bancario nacional, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF, coloca demasiadas veces a los consumidores en desventaja a la hora de discutir la procedencia de determinados cobros.

En la experiencia de atención de casos que lleva ODECU como institución y también a través de la página [www.misdeudas.cl](http://www.misdeudas.cl), nos encontramos que ante diferencias que surgen con cobros en los estados de cuenta, reclamos por la contratación de seguros o, peor aun, por la solicitud de devolución de la prima cuando se ha cobrado sin haberse contratado el seguro, fenómeno cada vez más habitual, Ripley y cualquier otro oferente de créditos que incluya estas cláusulas

en sus contratos, tiene una herramienta rápida, eficaz, para hacer cambiar el centro de atención del reclamante que en vez de perseverar en su disconformidad debe enfrentarse a un cobro ejecutivo judicial.

Es cierto que una reclamación por un cobro indebido puede ser parte de las excepciones que un demandado podría hacer valer en la contestación de una demanda, sin embargo, eso requiere una asesoría jurídica y representación legal oportuna y especializada, lo que no es fácil de encontrar en el mercado jurídico chileno.

La cantidad de abogados expertos en derecho de consumidores es mínima, desconocida por cierto, y en el hipotético caso de contar con un profesional que cumpla con los requisitos necesarios para efectuar una adecuada defensa, el costo de sus servicios lo puede hacer difícil o derechamente imposible de acceder.

En nuestra experiencia institucional se suele ver que la mayoría de las demandas de cobro son enfrentadas por los consumidores en forma pasiva, sin defensa jurídica ni asesoría financiera. En este escenario cualquier reclamación o disconformidad que tenga el cliente con el producto principal y los servicios asociados, pasa inmediatamente a segundo plano, pues ahora debe enfrentar el **cobro acelerado de todo el saldo de su deuda.**

Este y otros abusos han llevado a que en varios países de la Unión Europea estas cláusulas y prácticas estén siendo analizadas, restringidas e inclusive prohibidas, a la luz de la debida protección que deben tener los consumidores.

Al respecto de este tema véase la minuta preparada por la Biblioteca del Congreso Nacional, titulada "*Suscripción de pagarés en blanco en la contratación de créditos de consumo. Normas que avalan su práctica*".<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup><http://minutas.bcn.cl/minuta3/pdf/Suscripcion%20de%20Pagares%20en%20Blanco%20en%20la%20Contrataci>

Párrafos ilustrativos de su contenido son los siguientes:

*"A la fecha de la entrada en vigencia de la citada directiva, seis miembros de la Unión Europea ya habían prohibido la exigencia de garantizar créditos de consumo con letras de cambio pagarés o cheques, o se encontraban dispuestos a hacerlo. Actualmente, **la mayoría de los países miembros de la Comunidad Europea prohíbe el uso de estos instrumentos o está dispuesto a introducir tales prohibiciones.***

*En efecto, las legislaciones de Bélgica, Dinamarca, Alemania, Francia, Holanda, Luxemburgo y Reino Unido, prohíben, bajo cualquier forma, el uso de estos instrumentos. Suecia, por su parte, sólo los ha prohibido para el otorgamiento de créditos de consumo. Noruega y Finlandia prohíben el uso de métodos de pago que de manera general puedan limitar los derechos de los consumidores.*

*Entre los estados miembros que no han prohibido el uso de dichos instrumentos y han optado por autorizar su uso, proveyendo una especial consideración a la protección al consumidor en este aspecto, se encuentran Irlanda, Italia y Portugal.*

*España, no ha asimilado completamente la Directiva 87/102/CEE a su legislación y autoriza abiertamente el uso de estos instrumentos, sin ninguna protección específica para los consumidores. Lo mismo ocurre en Grecia, donde se admite el uso de pagarés y letras de cambio sin limitación alguna.*

*El último documento relacionado con el tema en estudio, lo constituye la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los contratos de crédito a los consumidores.*

La Propuesta contiene un capítulo especial, denominado "De la Ejecución del Contrato de Garantía", que en su artículo 18, sobre "Prohibición de utilizar letras de cambio u otros títulos", dispone lo siguiente:

*"El prestamista o el nuevo titular de los créditos derivados de un contrato de crédito o de un contrato de garantía no podrá exigir ni proponer al consumidor o al avalista que garanticen, por medio de una letra de cambio o de un pagaré, el pago de los compromisos que hayan contraído en virtud de dicho contrato.*

*Asimismo, no podrán hacerles firmar un cheque como garantía del reembolso total o parcial del importe adeudado."*

*Por tratarse de una propuesta que en el futuro podría aprobarse como Directiva, actualmente no es vinculante para los Estados Miembros. Con todo, **es una expresión de la tendencia en materia de protección al consumidor que sin duda se manifestará en el futuro en modificaciones legales que prohíban el uso de letras de cambio, pagaré y cheques como garantías de créditos de consumo.**"*

No bastando las facultades comentadas de la cláusula vigésima recién comentada, se agrega una breve adicional que fortalece más aun al acreedor:

*"CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA: Las partes convienen que la Sociedad podrá **ceder total o parcialmente el presente contrato**, así como todos los créditos que nazcan con ocasión del mismo. El Cliente acepta **expresamente todas las cesiones de créditos** que la Sociedad efectúe respecto de deudas del Cliente vigentes actualmente u originadas con motivo del presente contrato."*

Nuevamente, nos encontramos con la colisión entre disposiciones contractuales y los derechos establecidos en las leyes.

El Código Civil chileno dispone respecto de la cesión de derechos que en los casos de los créditos personales, para que esta cesión sea válida ante el deudor debe serle notificada, a menos que éste la acepte tácitamente en casos como el de la contestación de una demanda.

*"Art. 1901. La cesión de un crédito personal, a cualquier título que se haga, no tendrá efecto entre el cedente y el cesionario sino en virtud de la entrega del título.*

*Art. 1902. La cesión no produce efecto contra el deudor ni contra terceros, mientras no ha sido notificada por el cesionario al deudor o aceptada por éste.*

*Art. 1903. La notificación debe hacerse con exhibición del título, que llevará anotado el traspaso del derecho con la designación del cesionario y bajo la firma del cedente.*

*Art. 1904. La aceptación consistirá en un hecho que la suponga, como la litis contestación con el cesionario, un principio de pago al cesionario, etc.*

*Art. 1905. No interviniendo la notificación o aceptación sobredichas, podrá el deudor pagar al cedente, o embargarse el crédito por acreedores del cedente; y en general, se considerará existir el crédito en manos del cedente respecto del deudor y terceros."*

## **6. Facultad de elegir a quien cobrar distinto del deudor titular.**

Existe en los contratos de Tiendas Ripley la cláusula décimo séptima que faculta a la empresa para *"exigir el pago de todo o parte de la deuda pendiente a cualquiera de sus herederos, en la medida en que no haya sido efectivamente cubierta por algún seguro de desgravamen"*.

La redacción, para que no se prestase a dudas en cuanto a su intención, debiera ser que Ripley **se pagará de cualquier saldo insoluto con cargo al seguro de desgravamen en el caso de que se haya contratado.**

Esta disposición, de redacción un tanto ambigua, se presta para que, sin perjuicio de haberse contratado un seguro de desgravamen, el acreedor persiga a los herederos.

Esta circunstancia es mucho más posible cuando la empresa aseguradora pertenece al holding de empresas del oferente del crédito, como ocurre en este caso en que actúa la **Corredora de Seguros Ripley Ltda.**, como se verá a continuación en la lectura de la cláusula decimoctava.

## **7. Obligatoriedad de contratar seguros.**

La cláusula decimoctava del contrato de tiendas Ripley establece la obligatoriedad de la contratación de un seguro de desgravamen y desempleo e incapacidad temporal a favor de Ripley en calidad de beneficiario. Esto infringe la regla general respecto de la voluntariedad de los seguros en los créditos de consumo.

*"DECIMO OCTAVO: Por el presente acto el Usuario se obliga a contratar y mantener un seguro de desgravamen y desempleo e incapacidad temporal a favor de CAR S.A. (en calidad de beneficiario), pudiendo elegir libremente la compañía aseguradora y/o el intermediario con que los contrate, de conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes. Las coberturas mínimas para los seguros indicados, en adelante los Seguros Mínimos del Crédito, serán los siguientes:*

*a) Desgravamen: Debe cubrir el saldo insoluto total de las líneas de crédito al momento de producido el fallecimiento, incluyendo capital, intereses y todo otro*

*cobro o cargo que compusiere su saldo total insoluto.*

*b) Desempleo para Trabajadores Dependientes con contrato indefinido: Cobertura de 6 cuotas con un mínimo de UF 0,30 y máximo de UF 13 por cuota.*

*c) Incapacidad Temporal para Trabajador Independiente, Dependiente con contrato a Plazo Fijo, Dueñas de Casa, pensionados y estudiantes: Cobertura de 6 cuotas con un mínimo de UF 0,30 y máximo de UF 13 por cuota.*

*Sin perjuicio de lo anterior, por este acto, la Sociedad ofrece al Cliente directamente o a través de la Corredora de Seguros Ripley Ltda., la toma y mantención de los seguros mínimos. Para el caso en que se hubiere aceptado tal ofrecimiento por el Usuario, por el presente acto éste otorga a la Sociedad un mandato para que, directamente o a través de la Corredora de Seguros Ripley Ltda., lo represente en la toma y mantención de los seguros mínimos, por cuenta y cargo del Usuario. Este mandato se confiere con carácter de especial e irrevocable de conformidad con lo dispuesto en los artículos 241 y siguientes del Código de Comercio. Además, por el presente acto, el Usuario autoriza a la Sociedad y a Corredora de Seguros Ripley Ltda., según sea el caso, a debitar en su línea de crédito las cuotas mensuales correspondientes al pago de las primas de los seguros mínimos que hubieran sido tomados por la Sociedad, en representación directa o indirecta del Usuario. En caso de que el Cliente opte por contratar los seguros requeridos a través de otras personas, deberá presentar copia de las pólizas correspondientes al momento de la firma del presente contrato, debiendo mantener dichos seguros durante toda la vigencia del contrato. La Sociedad podrá requerir la exhibición de las pólizas vigentes en cualquier momento. En caso de que el Cliente no acredite oportunamente la mantención de los seguros requeridos, la Sociedad podrá poner término al presente contrato mediante comunicación escrita".*

Entre las observaciones generales a la cobertura que brindan los seguros

descritos, cabe hacer notar la limitación abusiva que exhiben ya que no cubren cuotas por menos de UF 0,30, lo que deja un número indeterminado pero eventualmente cuantioso de clientes sin cobertura.

Además de ser es una norma absolutamente injusta no tiene fundamento alguno si sólo se mira que los clientes pagan los seguros independientemente del valor de sus cuotas.

Por otra parte, aun cuando se menciona que el cliente puede contratar los seguros con terceros, se sigue obligando a hacerlo, exigiendo la exhibición de las pólizas para el otorgamiento del crédito y su mantención posterior. En estas circunstancias, cuando el cliente desea adquirir el crédito, se presiona para que en el mismo acto se contrate los seguros con Ripley a través de su corredora. De hecho el mandato y las facultades para hacerlo son parte del ejemplar preimpreso del contrato, como ya se ha visto.

En síntesis, en materia de seguros se infringe el **derecho a la información veraz y oportuna** de los clientes toda vez que no se les indica que la **contratación de cualquier seguro es un acto voluntario, rechazable por el cliente.**

Además, se presiona con que no se otorgará el crédito si no se contratan los seguros de tal forma que **el cliente ve limitado su derecho a la libre elección**, en el caso que tuviese convencimiento de la conveniencia de contratar algún seguro asociado al crédito.

Esta práctica de supeditar el acceso a un producto o servicio, previa adquisición de otro, denominado **ventas atadas**, además, infringe normas de la libre competencia que Ripley ha violado en anterior ocasión, recibiendo una sanción ejemplarizadora, como se menciona en la segunda parte de este informe.

Finalmente, no son pocos los casos que ODECU ha detectado en el mercado crediticio chileno donde, por razones ajenas al cliente, no se contratan los seguros y sin embargo se le cargan y cobran en los estados de cuenta. Sin embargo, esto no se encuentra debidamente documentado en el caso de tiendas Ripley.

## **8. Aceptación tácita de las modificaciones contractuales.**

La cláusula 24 del contrato de tiendas Ripley, establece que las **modificaciones del contrato se darán por aceptadas por parte del cliente si éste utiliza el crédito**, lo cual no resulta acorde con la **aceptación explícita** que debe verificarse en los actos de consumo, de acuerdo a la ley 19.496.

*"VIGESIMO CUARTO: Las partes podrán modificar este contrato, en cualquier época, de común acuerdo y suscribiendo la respectiva modificación al mismo. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad podrá modificarlo mediante el envío previo de un aviso por escrito dirigido al domicilio señalado en este contrato al Cliente. En dicho aviso se indicará la materia sobre que versa la modificación y época en que comenzará a regir. Se considerará que el Usuario acepta la modificación del contrato, si utiliza el crédito que le fue concedido, después de haberse despachado por correo la respectiva modificación de contrato y firma el correspondiente voucher o cuando suscriba el documento que dé cuenta de la modificación. La Sociedad podrá suspender el uso de la Tarjeta mientras el Cliente no haya manifestado expresamente su voluntad. Si el Usuario decide no aceptar la modificación de este contrato, ambas partes se encontrarán facultadas irrevocablemente para poner término anticipado y de inmediato a este contrato, sin derecho a indemnización alguna para ninguna de ellas. En todo caso, el Usuario mantendrá íntegramente su responsabilidad por el pago de todas las deudas, cargos y desembolsos relacionados con la utilización de las líneas de crédito."*

La ley del consumidor, aplicable al caso, es clara al respecto:

*"Artículo 3º.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

*a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;"*

A mayor abundamiento, hay precedentes jurídicos al respecto como el de la [sanción aplicada a un operador de televisión por cable por cambio unilateral de su parrilla programática](#).<sup>10</sup>

Otro similar es el de la condena dictada en [contra del Cementerio Parque del Sendero, por alza unilateral del valor del servicio contratado](#).<sup>11</sup>

La ley del consumidor es supletoria es decir se aplica a todas aquellas situaciones en que no hay norma especial o la norma especial no se pronuncia sobre el aspecto discutido.

De ahí que en los casos citados la ley se aplique a un operador de cable como a la administración de un cementerio privado o, como en el siguiente, a una institución de educación superior, [la Universidad de las Américas, por modificar unilateralmente la malla académica de una carrera](#).<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> <http://www.sernac.cl/leyes/detalle.php?id=1949>

<sup>11</sup> <http://www.sernac.cl/leyes/detalle.php?id=2071>

<sup>12</sup> <http://www.sernac.cl/leyes/detalle.php?id=1912>

## Segunda parte

### Otros aspectos de Responsabilidad Social Empresarial.

#### 1. Ventas vía internet y servicio postventa

Se observa que la empresa Ripley no tiene buena atención en las ventas vía internet y en el servicio post venta en relación al ejercicio de los derechos de garantías, legal y contractual, retracto o desistimiento y servicios técnicos.

La afirmación anterior, emana de algunos reclamos relacionados con estas materias, alguna vez recibidos en ODECU y a una solicitud de capacitación, nunca concretada, desde una de las tiendas de Ripley en Santiago, dirigida también al área de servicios de ODECU,

En esta solicitud se manifestaba por parte del funcionario interesado, el deseo de recibir instrucción en esta materia, pues los empleados no sabían cómo actuar ante los reclamos originados tras la venta de un producto que manifestaba alguna falla.

#### 2. Atentado a la libre competencia de Ripley

Ripley fue sancionada el año 2006 por el Tribunal de la Libre Competencia, TDLC, por [efectuar procesos de reprogramaciones de créditos sin informar la tasa de interés aplicada](#),<sup>13</sup> lo que constituye un atentado a la libre competencia. La multa aplicada por el TDLC de 200 unidades tributarias mensuales, fue posteriormente quintuplicada [por la Corte Suprema](#).<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup><http://mail.fne.cl/db/tabla.nsf/F34CB3B7C2BB5DEB8425733E005FAA18/D57D1C0FD7E680E4842571C3006DD1E3?OpenDocument>

<sup>14</sup><http://mail.fne.cl/db/tabla.nsf/f96e968b2c90447e8425733e00602335/C3EA52BE68BE71FB8425729D00509>

### 3. Oficina de cobranza de Ripley cuestionada públicamente

Asimismo, una de sus empresas de cobranza, Payback S.A., hoy Recuperadora de Capitales S.A., RECSA, ha sido cuestionada públicamente en sus métodos de cobranza por el programa "**Esto no tiene nombre**" de Televisión Nacional de Chile, en el capítulo "[Deuda prescrita](#)".<sup>15</sup>

RECSA efectúa cobros de deudas prescritas o extinguidas de otro modo, inclusive pagadas y utilizando el procedimiento de citar a confesar deuda para revivir obligaciones que no tenían título ejecutivo y por tanto eran incobrables, aprovechándose de la desinformación e indefensión y las dificultades de los consumidores para obtener asesoría financiera, orientación y representación judicial.

En el procedimiento de confesión judicial de deuda, basta que el citado no se presente en la fecha correspondiente para que el tribunal lo dé por confeso y a partir de ahí se inicie una cobranza judicial, perfectamente legítima.

Recientemente, a partir de una denuncia pública de ODECU [por cobranzas indebidas de otra casa comercial chilena Tiendas Corona](#),<sup>16</sup> se ha detectado que RECSA que también le presta sus servicios, continúa con sus malas prácticas.

### 4. Informe del Centro de Información del Comportamiento Empresarial

Finalmente, un informe del **Centro de Información del Comportamiento Empresarial**, [CICE](#),<sup>17</sup> señala a Ripley entre las peores empresas del año 2008, de acuerdo a la Dirección del Trabajo.

---

A38?OpenDocument

<sup>15</sup> <http://noticias.tvn.cl/estonotienenombre/2008/index.aspx?idc=25404>

<sup>16</sup> [http://www.odecu.cl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=486](http://www.odecu.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=486)

<sup>17</sup> [http://www.ciceenlinea.cl/cm/cm\\_not.php?id=4069](http://www.ciceenlinea.cl/cm/cm_not.php?id=4069)

## **Conclusión**

Más que una síntesis de los puntos estudiados a lo largo de este informe, cuestión que se puede observar revisando el índice del documento, la revisión del caso de tiendas Ripley en Chile, evidencia que las leyes de la oferta y la demanda no son suficientes para garantizar a los consumidores las condiciones más convenientes de acceso a productos y servicios de estas empresas multinacionales.

El análisis del contrato y las menciones a otras malas prácticas de tiendas Ripley, deben provocar la preocupación de las autoridades competentes para proteger de mejor modo los intereses de los consumidores y usuarios en un mercado que, con disposiciones y conductas como las analizadas, se complejiza cada vez más.

La mezcla de fenómenos comerciales, financieros y jurídicos expone a los ciudadanos a un maremagno de variables de las cuales es muy difícil salir ileso.

La velocidad de los procesos de contratación, el desconocimiento de los alcances reales de las cláusulas que se convienen por adhesión, el cambio permanente de las condiciones de compra, exige una actitud vigilante, de los organismos pertinentes, un mayor gasto del Estado en materia de fortalecimiento de las asociaciones de consumidores que con una coordinación internacional pueden colaborar, como en esta ocasión, a visualizar las conductas de una empresa que no siempre nos trae "*lo mejor de cinco continentes*".

## APENDICE

### "ANEXO TARIFARIO

#### **DEL CONTRATO Y REGLAMENTO DE CREDITO Y DEL CONVENIO DE ASESORIA FINANCIERA DEL SISTEMA DE LA TARJETA RIPLEY**

#### **PLAN ANUAL DE COBROS VIGENTE DESDE EL 1 DE JULIO DE 2008**

<i>Administración o mantención de líneas de crédito (tope anual 3,49 UF)*</i>	<i>0,05 UF cobro mensual en la facturación sólo a clientes con saldo mayor a \$1.000<sup>1</sup></i>
	<i>0,013 UF por transacción de compras en Vestuario y Hogar.<sup>2,3 y 4</sup></i>
	<i>0,13 UF por transacción de compras en Establecimientos Asociados.<sup>3 y 5</sup></i>
<i>Comisión por Avance en Efectivo</i>	<i>0,13 UF por transacción.<sup>3 y 5</sup></i>
<i>Comisión Pago Electrónico de Cuentas**</i>	<i>0,01 UF por transacción</i>

*\* Los cobros por administración o mantención de línea de crédito son imputables a un tope máximo anual de 3,49 UF. Salvo modificación del respectivo contrato, para los clientes que suscribieron el contrato de crédito entre el 5 de Diciembre de 2002 y el 14 de julio de 2005, estos cobros por administración o mantención se aplicarán hasta 1 UF; y para los clientes que suscribieron el contrato entre el 1 de Febrero de 2007 y el 31 de Mayo de 2007,*

*estos cobros por administración o mantención se aplican hasta 1,63 UF; y para los clientes que suscribieron el contrato entre el 1 de Junio de 2007 y el 30 de Abril de 2008, estos cargos por administración o mantención se aplicarán hasta 0,64 UF.*

*\*\* Transacciones de Pago Automático de Cuentas con Tarjeta Ripley (PAC), Pago Electrónico con Tarjeta Ripley a través de la página web de Ripley (PET), Pago Electrónico con Tarjeta Ripley a través de página web de comercio asociado (Botón de Pago) y transferencias electrónicas con la Tarjeta Ripley.*

*1- Este cargo tendrá un 50% de descuento, quedando en 0,025 UF, para los clientes con línea de crédito en compras superior a \$2.500.000 a la fecha de facturación.*

*2- Vestuario-Hogar corresponden a todos los departamentos de la Tienda Ripley excepto los departamentos de Línea Blanca, Electrodomésticos, Audio, Electrónica Menor, TV-Video, Computación, Videojuegos, Telefonía Móvil, Colchonería, Instrumentos Musicales, Herramientas, Fotografía, Bicicletas y Máquinas, Cuidado Personal y Gourmet.*

*3- Por transacciones de compras en 3 o más cuotas.*

*4- Este cargo tendrá un 100% de descuento para los clientes con línea de crédito en compras superior a \$2.500.000 a la fecha de facturación.*

*5- Este cargo tendrá un 50% de descuento, quedando en 0,065 UF, para los clientes con línea de crédito en compras superior a \$2.500.000 a la fecha de facturación.*

*Los cargos indicados en los puntos precedentes podrán variar de acuerdo a la normativa vigente, lo cual será informado oportunamente al Cliente según lo dispone la Circular N° 17 para Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. El Cliente declara leer y aceptar el contenido de este Anexo, y recibir copia íntegra del mismo en este acto."*

## **Observaciones al Anexo Tarifario**

Como puede observarse, la claridad y facilidad para que cada cliente detecte cuál es su "*plan tarifario*" y sepa a ciencia cierta cuál es el polinomio aplicable en sus estados de cuenta, no es precisamente la característica más relevante del Anexo Tarifario de Tiendas Ripley.

Las fechas que se mencionan en el primer párrafo se explican por la promulgación de la última reforma de la ley del consumidor, que modificó, entre otros aspectos, el tamaño mínimo de la letra en los contratos de adhesión, fijándola en, a lo menos, 2,5 mm, dejando la norma en suspenso por un año, hasta el 14 de julio del 2005, para darle tiempo a los proveedores para que modificasen sus contratos.

Asimismo, con motivo de la denuncia colectiva que llevó adelante el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, en contra de varias multitiendas, Ripley incluida, estos proveedores debieron modificar nuevamente sus contratos incorporando claras menciones a las comisiones que cobraban.

Estas comisiones, entre ellas la de ***evaluación o asesoría financiera***, comentada en el informe, habían sido introducidas unilateralmente en los estados de cuenta.

Como no habían sido aceptadas por los clientes, se homologaron a interés, configurándose el cobro de intereses por sobre el máximo autorizado en infracción de la ley 18.010, sobre operaciones de crédito, uno de los fundamentos de mayor peso de la acción colectiva del SERNAC.

La causa contra Tiendas Ripley, CAR S.A., C-8611/2005, terminó en avenimiento al igual que todas las demás en lo que se consideró un triunfo para los consumidores por algunos y una gran decepción de la labor del SERNAC, por otros.

Las tiendas debieron modificar sus contratos y devolver a través de una *gift card* o cupón de descuento un promedio de \$2.500 pesos a todos sus clientes, ***en la***

***siguiente compra, con límite de fecha para utilizar el descuento.*** Muchos nunca ocuparon el descuento y no hubo una sola multa, a ninguna de las denunciadas.