



SERNAC inició fiscalización a tiendas del retail financiero por precios y descuentos asociados a las tarjetas

La acción operativa contempla la inspección a las tiendas Falabella y Tottus (tarjeta CMR); Paris y Jumbo (tarjeta CAT) y Ripley (tarjeta CAR) en todas las regiones del país.



El SERNAC comenzó una fiscalización al mercado del retail financiero con el objetivo de constatar el cumplimiento del inciso sexto del artículo 17 H de la Ley N° 19.496, incorporado por la conocida «Ley Pro Consumidor». El ejercicio de fiscalización busca verificar de forma presencial que los proveedores al ofrecer descuentos asociados a un medio de pago administrado u operado por la empresa relacionada al retail (tarjeta propia), expresen el precio al contado con un tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta o promoción.

En esta oportunidad, la acción operativa contempla la inspección a las tiendas Falabella y Tottus (tarjeta CMR); Paris y Jumbo (tarjeta CAT) y Ripley (tarjeta CAR) en todas las regiones del país.

La fiscalización se lleva a cabo, ya que el SERNAC tomó conocimiento de que algunas empresas de retail estarían exhibiendo sus precios relacionados con el medio de pago propio del comercio sin ajustarse a las especificaciones de la normativa. El SERNAC ya cuenta con antecedentes de fiscalizaciones anteriores (2025) que confirmaron brechas en el cumplimiento de esta norma, lo que llevó a la interposición de un Juicio de Interés General contra el proveedor que administra la tarjeta del retail ABC.

En caso de establecer incumplimientos, las empresas infractoras, arriesgan multas de hasta 1500 UTM, esto es más de 100 millones de pesos en caso de ser denunciadas ante la justicia.

Para mayor información por parte de las personas,

el Servicio dispuso un especial en su sitio web sobre el mercado financiero, resaltando derechos, herramientas y recomendaciones.

Derechos asociados a tarjetas

La empresa de productos o servicios financieros no podrá restringir o condicionar que la compra de

bienes o servicios de consumo se realice exclusivamente con un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor, por una empresa relacionada o una sociedad de apoyo al giro.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho del proveedor a ofrecer descuent-

tos o beneficios adicionales asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por cualquiera de los sujetos señalados. Además, cuando los proveedores ofrezcan descuentos asociados exclusivamente al medio de pago, deberán informar previamente al consumidor el costo total del crédito, en caso que este opte libremente por dicha alternativa crediticia en más de una cuota.

En caso de que los consumidores tengan algún problema con una empresa, pueden ingresar un reclamo en el SERNAC a través del Portal del Consumidor, en www.sernac.cl, con su ClaveUnica; llamando gratis al 800 700 100; o acudiendo presencialmente a las oficinas de atención a público, ubicadas en las capitales regionales del país; y en las municipalidades en convenio.