


Precios y descuentos con tarjetas



Angélica Solar Lizama
Directora regional Sernac

Hace algunos días el Sernac comenzó un proceso de fiscalización a nivel nacional al mercado del retail financiero, con el propósito de verificar de forma presencial que las empresas cumplan con las exigencias establecidas en la Ley del Consumidor.

A través de esta fiscalización, el Servicio pretende corroborar si en la publicidad de ofertas o promociones asociados exclusivamente a un medio de pago administrado u operado por el mismo proveedor o por una empresa relacionada, la información entregada sobre el precio de los productos al contado y el precio asociado al descuento comprando con la tarjeta de crédito de la empresa, se ajustan al marco legal.

Cabe mencionar que el Servicio detectó en fiscalizaciones web realizadas durante el año 2025 algunas brechas en el cumplimiento de esta norma, lo que derivó incluso en la presentación de una acción judicial.

Recordemos que la "Ley Pro Consumidor", norma que fortaleció los derechos de los consumidores, establece que las empresas de productos o servicios financieros no podrán 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 descuentos 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.

Adicionalmente, las entidades financieras deberán expresar en todo tipo de publicidad el precio al contado del bien o servicio de que se trate, en tamaño, visibilidad y contraste igual o mayor que el precio de la oferta o promoción a que se refiere el inciso anterior.

Una vez que culmine este proceso de fiscalización, y en caso de detectar incumplimientos, el Sernac podría adoptar diversas acciones para ir en defensa de los derechos de las personas afectadas, pudiendo incluso recurrir ante la justicia, en cuya instancia arriesgan multas de hasta 1500 UTM, esto es más de 100 millones de pesos.

Si bien este tema es complejo de entender para la mayoría de los consumidores, es deber del Sernac verificar que las empresas financieras cumplan estrictamente con los derechos de los consumidores.

Por otro lado, su complejidad no le quita relevancia, pues cada vez más los ciudadanos utilizan más tarjetas de débito o crédito para pagar la compra de bienes y servicios, por lo que la normativa apunta por una parte a evitar el sobreendeudamiento, y por otro, a que las empresas sean profesionales y respeten al pie de la letra la normativa, la que justamente tiene como objetivo velar por los derechos de los consumidores.