

C.P.C. N°

898 / 262

ANT: Denuncia de Hotel Acacias de Vitacura contra American Express y Trans bank.

MAT. : Dictamen de la Comisión.

SANTIAGO, 13 ABR 1994

1.- Don Hernán Larraín Chauz, en representación del Hotel Acacias de Vitacura denuncia el abuso reiterado y constante que hace American Express de su poder monopólico, por el uso de sus tarjetas de crédito.

En su opinión, el referido abuso se produce mediante las siguientes conductas:

a) Negativa de American Express a emitir facturas por las comisiones que se le pagan.

b) Negativa de la denunciada a entregar un resumen mensual del movimiento de la cuenta corriente con sus clientes, similar a las cartolas que emiten los Bancos.

c) Cobro excesivo de la comisión, ascendente al 6% del monto de cada venta, en circunstancias que en Estados Unidos de Norteamérica los establecimientos comerciales pagan, en promedio, una comisión del 2% a Visa y a Master-card, y del 3,1% a American Express.

American Express les cobra una comisión mucho más alta que la que regiría en un mercado de competencia perfecta, aprovechándose de que el mercado chileno significa un ingreso marginal para la denunciada.

d) American Express mantiene una práctica que llama "Charge Backs", que implica aceptar el reclamo de un cliente hasta seis meses después de haber hecho el cargo en su cuenta corriente individual y devolver los fondos por cuenta del establecimiento comercial, lo que significa un abuso, además del perjuicio que conlleva tener que dedicar mucho tiempo para evitar intentos de fraude de clientes poco escrupulosos que actúan de mala fé.

Hace mención a un caso concreto de un cliente de American Express que pretendió desconocer un servicio que se le había prestado.

e) Objeta también el engorroso procedimiento de cobranza y la demora en que incurre American Express en pagarle sus cuentas, que fue superado durante un lapso para volver al sistema primitivo en lo concerniente a las cuentas en dólares, las que paga con mucho retardo, con evidente perjuicio para la denunciante.

3.- Se pidió a la denunciante copia del contrato con American Express, el que corre agregado a fs.8 y 9, del expediente sus cláusulas, a juicio del Fiscal Nacional y de esta Comisión, merecen observaciones desde el punto de vista de la libre competencia.

4.- El Hotel Acacias de Vitacura ha denunciado, también, a Transbank por abuso de su poder monopólico en la administración de tarjetas de crédito, señalando que la denunciada, que administra las tarjetas Visa, Mastercard y Diners en Chile, maneja el negocio de las tarjetas de crédito en el mundo entero, junto con American Express.

Hotel Acacias de Vitacura paga 6,3% más IVA por cada venta con Visa y Mastercard y 5,5% más IVA por las transacciones con Diners Club, en circunstancias que en Estados Unidos de Norteamérica se cobra un promedio de 2% en cada venta a los establecimientos comerciales adheridos al mismo sistema.

En Alemania, la comisión promedio es del 1.9% de cada venta, lo que demuestra el exceso que se cobra en Chile.

5.- El Fiscal Nacional Económico, en su informe a esta Comisión, hace presente que, analizados los fundamentos de las denuncias del Hotel Las Acacias de Vitacura en contra de American Express y de Transbank, no advierte en ellos infracción alguna al Decreto Ley N° 211, de 1973.

6.- Esta Comisión concuerda con el Fiscal Nacional

en cuanto a que no existe infracción al Decreto Ley N° 211, de 1973, en los hechos denunciados, pues se trata de un mercado competitivo, que se caracteriza por la multiplicidad de emisores y de tarjetas de crédito.

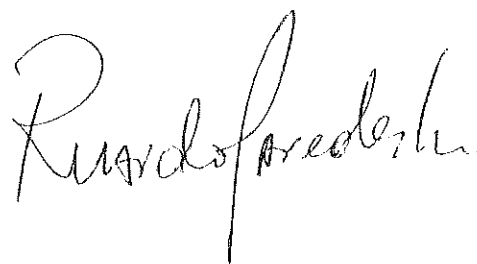
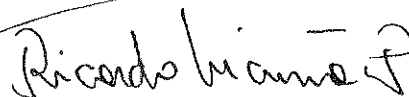
Las diferencias entre las comisiones cobradas en el país y las existentes en Europa y en Estados Unidos de Norteamérica, no son evidencia de un abuso de posición dominante de las denunciadas y pueden explicarse por los factores propios de cada país.

En cuanto al fundamento de la denuncia relacionado con la negativa de la denunciada a emitir su facturas por las comisiones que cobran, su eventual conocimiento corresponde a otros organismos distintos de los encargados de velar por la libre competencia.

Transcribese al Servicio de Impuestos Internos, para los efectos que pudieran ser procedentes.

Notifíquese al Fiscal Nacional Económico, al denunciante y a las denunciadas.

El presente dictamen fue acordado, en sesión de 17 de Marzo de 1994, por la unanimidad de los miembros presentes, señores Ricardo Paredes Molina, Presidente Subrogante; Ricardo Vicuña Poblete, Emanuel Friedman Corvalán, Rodemil Morales Avendaño y Jorge Alfaro Fernandois.

No firma don Emanuel Friedman Corvalán, no obstante haber concurrido al acuerdo, por encontrarse ausente.

M. Angélica Ortíz
~~MARIA ANGELICA FORTIGO MATURANA~~
 Secretaria Abogado
 Comisión Preventiva Central