

Santiago, quince de enero de dos mil quince.

VISTOS:

1. A fojas 77, con fecha 28 de diciembre de 2012, Multicaja S.A. (en adelante indistintamente “Multicaja”) y Multitarjeta S.A. (en adelante indistintamente “Multitarjeta”) interpusieron una demanda en contra del Banco del Estado de Chile (en adelante indistintamente el “Banco Estado”), imputándole haber infringido el artículo 3° del Decreto Ley N° 211, al abusar de la posición monopólica que dicho banco tendría en el mercado del producto CuentaRut. Las actoras concretamente señalan que el Banco Estado habría ejecutado prácticas exclusorias consistentes en: (i) negarse injustificadamente a contratar con Multitarjeta, al rehusar la habilitación de la red transaccional de dicha empresa para que pueda actuar como operador de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut; y (ii) atar la adquirencia o afiliación de comercios para su producto CuentaRut a los servicios de operación de tarjetas CuentaRut que presta su red transaccional relacionada, Transbank S.A. (en adelante indistintamente “Transbank”).

1.1. Las demandantes señalan que Multicaja sería una sociedad anónima cerrada cuyo objeto principal sería desarrollar sistemas de información y procesamiento de datos que permitan realizar transacciones en línea; mientras que Multitarjeta, filial de la primera, tendría por giro la operación de tarjetas de crédito y débito y otras actividades conexas.

1.2. Las actoras indican que desarrollarían, implementarían y prestarían servicios transaccionales a comercios y clientes tradicionalmente no bancarizados y que recientemente están accediendo a los servicios transaccionales existentes en el país. Exponen que Multicaja y sus filiales tendrían presencia en más de 48.500 puntos de venta, en los que desarrollan transacciones de pagos con tarjetas de casas comerciales, avances de dinero en efectivo, operaciones con vales de alimentación, recarga de prepagos de telefonía móvil y televisión digital, pago de cuentas de servicios, copago de servicios médicos y otras prestaciones de salud y operaciones de corresponsalía bancaria en línea (giro y depósito de dinero, consulta de saldo y pago de cuotas de créditos). Indican no haber podido acceder en forma significativa al procesamiento de transacciones bancarias en general, incluyendo la

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

operación de tarjetas de débito y crédito bancarias, que a su juicio sería la actividad económica verdaderamente importante. Afirman que pueden competir vigorosamente en el mercado de la operación de tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut, cuyos titulares pertenecerían a un segmento de reciente bancarización que realizaría una gran proporción de sus transacciones en pequeños comercios periféricos no atendidos por la actual red transaccional. Las demandantes también sostienen que su habilitación para operar las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut sería un paso importante para que en un futuro cercano puedan también competir en los mercados de operación de tarjetas de crédito y demás tarjetas de débito bancarias y en el de la adquirencia.

1.3. Multicaja y Multitarjeta indican que desde el mes junio de 2010 y hasta el mes de junio de 2012 sostuvieron reuniones e intercambiaron correspondencia con el Banco Estado, tendientes, entre otras materias, a lograr que la demandada celebrara con Multitarjeta un contrato de operación de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut. Durante esas negociaciones, Multicaja y Multitarjeta habrían formulado una propuesta comercial explícita y clara, consistente “(a) [c]oncretar la habilitación y operación de la CuentaRut y las tarjetas de débito emitidas por su institución en nuestra red transaccional Multitarjeta, en condiciones competitivas con las que opera con Transbank, a fin de que sus clientes puedan también efectuar transacciones de pago en los comercios Multitarjeta; y (b) Asimismo, solicitamos que delegue en Multitarjeta el rol adquirente de las dos empresas que concentran el licenciamiento de tarjetas de crédito en nuestro país: Visa y MasterCard (...)”.

1.4. A juicio de las demandantes, el Banco Estado se habría limitado a responder con evasivas y postergaciones injustificadas, tales como la necesidad de analizar determinados estándares técnicos y de calidad que aseguraran la operatividad, seguridad y prestigio de la institución y de los clientes. Al respecto, Multicaja y Multitarjeta indican que Banco Estado nunca habría solicitado inspeccionar el cumplimiento de tales estándares; no habría considerado que Multitarjeta habría sido autorizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (en adelante indistintamente la “SBIF”) para actuar como operador de tarjetas de débito para transacciones de giro de dinero y consultas de saldo, precisamente en atención al cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad requeridos; no habría tenido en cuenta el tamaño y la relevancia de la red transaccional desplegada por las demandantes y las cuantiosas inversiones que habrían realizado para asegurar la calidad de los servicios; no habría considerado que Multitarjeta ya realizaba

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

operaciones complejas con tarjetas de débito para los bancos Santander y de Crédito e Inversiones; y, finalmente, Multicaja y Multitarjeta siempre habrían estado dispuestas a entregar la información adicional y realizar las pruebas que el Banco del Estado pudiese requerir.

1.5. Al final de las negociaciones, en la reunión efectuada el día 3 de abril de 2012, dos ejecutivos del Banco Estado habrían comunicado a las demandantes que: (i) el banco no estaba dispuesto a acceder a las solicitudes de Multicaja y Multitarjeta; (ii) dicha negativa podría ser revisada dependiendo de las conclusiones de una comisión interministerial gubernamental creada para, entre otras materias, estudiar la forma de impulsar la masificación de los medios de pago electrónicos; y, (iii) Banco Estado sí estaba dispuesto a explorar la habilitación en la red de las demandantes para los servicios de pago de cuentas de servicios y de corresponsalía bancaria. Lo anterior habría sido refrendado por escrito por el Gerente General del Banco del Estado mediante carta de 14 de junio de 2012.

1.6. Multicaja y Multitarjeta expresan que el Banco Estado no habría tenido impedimentos económicos, técnicos o comerciales que justificaran su negativa a contratar, pues de lo contrario no se explicaría la posibilidad de cambiar de parecer dependiendo de la opinión formulada por una comisión interministerial gubernamental. A su juicio, las verdaderas motivaciones del Banco Estado serían proteger la operación de Transbank, lo que sería consistente con que las transacciones que habrían ofrecido habilitar en la red de las demandantes serían precisamente en aquellas en las que no competirían con Transbank.

1.7. La negativa a contratar del Banco Estado sería injustificada e ilícita. Injustificada, pues el Banco Estado no habría esgrimido argumentos técnicos, económicos o regulatorios que le impidan contratar con Multitarjeta la operación de tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut; e ilícita, pues implicaría negar el acceso a un elemento indispensable para que las demandantes puedan suministrar el servicio en el mercado derivado de la operación de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut, restringirían la rivalidad en la industrial de las redes transaccionales y provocaría diversas ineficiencias (obstáculos la expansión de la bancarización, pérdida de economías de red y retardo en la innovación tecnológica en el mercado).

1.8. Las demandantes sostienen que las conductas imputadas incidirían en dos mercados relevantes diversos: un mercado ascendente o *aguas arriba*, que se definiría por el producto CuentaRut y que se circunscribiría geográficamente a todo el territorio nacional; y un mercado *aguas abajo*, descendente o derivado, definido

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

por la operación de tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut en todo el territorio nacional.

1.9. En relación con el mercado ascendente o *aguas arriba*, Multicaja y Multitarjeta explican que la CuentaRut consiste en una cuenta bancaria unipersonal, cuyo nombre derivaría de que el número de cada cuenta bancaria sería el de la cédula de identidad de su titular sin el dígito verificador. Exponen que la CuentaRut puede ser usada para pagar productos y servicios; recibir abonos o subsidios; realizar depósitos, consultas de saldo, retiros de dinero, transferencias, pagos automáticos de cuentas y pagos de imposiciones y servicios por internet; y, en el caso de la Región Metropolitana, pagar el transporte público. En relación con las operaciones de pago, Multicaja y Multitarjeta precisan que los tarjetahabientes pueden utilizar sus tarjeta CuentaRut para pagar compras y servicios en todos los comercios adheridos a “Redcompra” (servicio vinculado a Transbank), indicando que dichas operaciones corresponderían a cerca del 28% de las transacciones efectuadas con CuentaRut.

1.10. A juicio de las demandantes, la CuentaRut constituiría un producto bancario único, distinto de las cuentas a la vista que ofrecen los diferentes bancos comerciales de la plaza, y constituiría un mercado relevante en sí mismo, en atención a que: (i) su apertura no exigiría acreditar ingresos, (ii) no implicaría la consulta de los antecedentes comerciales del solicitante y (iii) los titulares no deberían pagar comisiones por su apertura y mantención. Para abrir una CuentaRut sólo se requeriría ser persona natural, tener una cédula de identidad vigente y tener más de doce años las mujeres y más de catorce años los hombres. El procedimiento de apertura sería simple, pues se podría realizar presencialmente en el Banco Estado o por medio de internet en el sitio de Internet de la entidad, bastando el registro de la firma en cualquier sucursal del Banco Estado o de ServiEstado y la activación de la clave de la tarjeta en cualquier CajaVecina, cajero automático, por Internet o teléfono.

1.11. Señalan que, en atención al bajísimo costo que representa para el usuario, la CuentaRut no tendría sustitutos para gran parte de sus titulares. En relación con las cuentas corrientes bancarias, sostienen que debido a la Circular N° 3.396 de la SBIF, de 3 de junio de 2007, los bancos deben cumplir diversas exigencias para abrir una cuenta corriente a una persona natural, incluyendo reunir informes bancarios actualizados del interesado y obtener antecedentes acerca de su actividad y solvencia. Exponen que, en cumplimiento de esa regla, los bancos de la

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

plaza exigirían determinados niveles de ingreso mensual para la apertura de dichos productos bancarios.

1.12. En relación con otras cuentas a la vista, indican que: (i) en algunos bancos las personas naturales no podrían abrir cuentas a la vista directamente, pues la apertura sólo se podría hacer a través de convenios de pago con empresas; y (ii) los demás bancos que ofrecen cuentas a la vista a personas naturales exigirían a los solicitantes acreditar ingresos, mantener saldos mínimos en las cuentas, realizar un depósito de dinero obligatorio inicial, tener una determinada antigüedad laboral, no tener informes comerciales negativos o ser sujetos de evaluación según la política crediticia de la entidad bancaria de que se trate. Precisan que BCI-Nova no efectuaría tales exigencias para la apertura de sus cuentas a la vista, pero cobraría comisiones por los pagos realizados con las tarjetas asociadas a ellas. Las demandantes señalan que el propio Banco Estado ofrecería una cuenta vista tradicional diversa denominada “Chequera Electrónica” que tendría varios de los requisitos de apertura y mantención antes citados (mayoría de edad, renta líquida mensual mínima de cien mil pesos, antigüedad laboral para trabajadores dependientes y tiempo de actividad para los independientes, evaluación crediticia, depósito inicial obligatorio y cobro de comisiones de mantención). Concluyen indicando que las cuentas a la vista “tradicionales” no serían sustitutas de la CuentaRut con cercanía suficiente como para considerarse pertenecientes a un mismo mercado relevante del producto, arguyendo que de efectuarse un test de monopolista hipotético se revelaría un cierto grado de sustitución que sería asimétrico (la migración de clientes de CuentaRut hacia otras cuentas a la vista sería muy inferior respecto de las migraciones en el otro sentido).

1.13. Habida cuenta de que el Banco Estado tendría cobertura territorial en todas las comunas de Chile (al considerar su sistema de corresponsalía bancaria CajaVecina) y de la naturaleza de las funcionalidades descritas, Multicaja y Multitarjeta sostienen que el mercado relevante sería de carácter nacional. El Banco Estado, en cuanto único oferente de la CuentaRut, sería un monopolio.

1.14. Las demandantes indican que las siguientes condiciones de entrada en el referido mercado explicarían porqué en los últimos cinco años no habrían ingresado competidores que desafiaran o rivalizaran realmente con la CuentaRut, ni sería probable que entren en el corto y mediano plazo: (i) barreras legales, consistentes en que sólo los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito pueden ofrecer en Chile un producto similar a la CuentaRut y la exigencia de requisitos asociados a la captación de dinero del público; (ii) la ventaja que supondría para el Banco Estado

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

haber sido la primera entidad bancaria en ofrecer masivamente un producto con las características de distinguen a la CuentaRut; (iii) un mercado potencial restringido, en atención a la existencia de cinco millones de CuentaRut y de cuentas a la vista de otros bancos abiertas en virtud de convenios con empresas y cuyos costos serían subsidiados por los empleadores; (iv) los bajos beneficios esperados por un potencial competidor –en atención a que las cuentas a la vista no implican percepción de intereses o comisiones por créditos y, en el caso de la CuentaRut, tampoco comisiones de apertura o de utilización–, de modo que el negocio requeriría de un cierto volumen o masa crítica para ser rentable; (v) el rol social del Banco del Estado, que explicaría la existencia de incentivos adicionales a la bancarización mediante la expansión de la CuentaRut; (vi) el valor y la fidelidad de las marcas CuentaRut y Banco Estado, especialmente en los sectores socioeconómicos tradicionalmente excluidos de la bancarización; (vii) la alta recordación del número de cuenta como consecuencia de ser el mismo que el de la cédula de identidad; (viii) la alta cobertura territorial de la red de sucursales del Banco Estado (presencia en 214 localidades, frente a 115 localidades del siguiente actor en términos de cobertura) y del servicio de corresponsalía bancaria CajaVecina del Banco del Estado (más de 8.600 puntos de atención distribuidos en todas las comunas del país); (ix) la existencia de costos de cambio para los tarjetahabientes, consistentes en el traslado de los pagos automáticos de cuentas y la ausencia de cargos por mantención en las cuentas a la vista abiertas en virtud de convenio con empleadores; y, (x) el significativo tiempo que sería necesario para alcanzar una masa crítica de clientes que hiciera rentable el ingreso de un producto similar a la CuentaRut, especialmente en atención a la alta penetración del producto del Banco Estado en la población objetivo.

1.15. Por otra parte, el mercado aguas abajo consistiría en la operación de las tarjetas de débito asociadas a CuentaRut en todo el territorio nacional. Las demandantes indican que Banco Estado se encontraría integrado verticalmente con la única red transaccional que opera en Chile dichas tarjetas y tendría incentivos para proteger ese monopolio. En cuanto a las condiciones de entrada a ese mercado, las demandantes sostienen que los operadores de tarjetas deben efectuar ciertas inversiones en afiliación de comercios, equipamientos tecnológicos, desarrollo informático y personal calificado (US\$ 30.000.000) y encontrarse autorizados por o registrados ante el Banco Central o la SBIF, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Capítulo III.J.2. (“Emisión u Operación de Tarjetas de Débito”) del Compendio de Normas Financieras del Banco Central, los

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

capítulos 1-7 y 2-15 de la Recopilación Actualizada de Normas y la Circular N° 1 de la SBIF.

1.16. Adicionalmente indican que en el evento de que las tarjetas a operar estén asociadas a marcas internacionales de tarjetas (ej. Visa, MasterCard), el operador deberá cumplir con los requisitos operacionales, técnicos, de seguridad y de solvencia establecidos por la entidad financiera patrocinante (aquella institución financiera que posee licencias de emisión y adquirencia de tarjetas de débito o crédito de marcas internacionales de tarjetas) y por las marcas internacionales de tarjetas. Multicaja y Multitarjeta precisan respecto de este punto que las tarjetas de la CuentaRut no están asociadas a marcas internacionales de tarjetas, por lo que la decisión de contratar operadores de tarjetas sería exclusivamente del Banco Estado.

1.17. Las demandantes sostienen que Multitarjeta cuenta con la autorización del Banco Central para operar tarjetas de débito y con la autorización de la SBIF para actuar como operador de tarjetas de débito para transacciones de giro de dinero y consulta de saldo de cuentas bancarias, excluyéndose las transacciones de pago con dichos tipo de tarjetas. Explican que no se habría solicitado a la SBIF autorización respecto de esta última clase de transacciones dado que, no obstante tener disponibles los desarrollos tecnológicos requeridos al efecto, el Banco Estado se habría negado injustificadamente a contratar con ellas. Señalan que Multitarjeta no podría solicitar por sí sola a la SBIF la autorización para operar transacciones de pago con tarjetas de débito, pues ella debe solicitada por el banco interesado. Indican que Multitarjeta sería, además de Transbank, la única empresa transaccional autorizada para operar tarjetas de débito, pero que una eventual contratación por parte del Banco Estado para operar las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut debería incentivar a otras redes transaccionales a participar en el mercado relevante derivado.

1.18. Las actoras explican que la operación y adquirencia de todos los segmentos del mercado de transacciones con tarjetas bancarias de crédito y débito estarían monopolizadas por Transbank, una sociedad de apoyo al giro bancario de propiedad de los principales bancos del país, dentro de los que encuentra el Banco Estado. Sostienen que la entrega únicamente a Transbank del rol adquirente y de la función de operador por parte de los bancos produciría como efecto directo e inmediato la inexistencia de competencia tanto en el mercado de la adquirencia de comercios al sistema, como en el mercado de la operación de tarjetas bancarias. A juicio de Multicaja y Multitarjeta, la consecuencia de lo anterior sería que los mandantes de

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Transbank se limitarían a competir en la emisión de tarjetas de crédito y débito y captación de los tarjetahabientes, renunciando a hacerlo en el mercado de la adquirencia.

1.19. Sostienen las demandantes que la negativa del Banco Estado a que las transacciones de las tarjetas de su emisión, especialmente las asociadas a la CuentaRut, se canalicen a través de la red de Multitarjeta se sumaría a que el resto de los emisores bancarios importantes del país habrían optado porque la operación de sus tarjetas se realizara únicamente por medio de su empresa relacionada Transbank. Exponen que Multitarjeta tendría contratos suscritos con los bancos de Créditos e Inversiones y Santander para realizar transacciones de corresponsalía bancaria (giros, depósitos de dinero, consulta de saldos, pago de cuotas de créditos y, en el caso del Banco Santander, pago de cuentas de servicios), pero no transacciones de pago con tarjeta de débito en el mismo comercio, aun cuando la tecnología y procedimientos serían análogos a los de un giro.

1.20. Multicaja y Multitarjeta también señalan que han solicitado la certificación de su red por parte de las marcas de tarjetas MasterCard y Visa. Dichas marcas les habrían manifestado que, a fin de obtener tal certificación, debían contar con el patrocinio de un emisor adscrito a ellas que se mostrara dispuesto a operar a través de la red de Multitarjeta, no bastando el cumplimiento cabal, por parte de esta última, de los requisitos legales, operacionales y de seguridad para actuar en el mercado de las operaciones de tarjetas bancarias. A juicio de las actoras, la razón subyacente que habría impedido prestar servicios como operador de las tarjetas emitidas por las entidades bancarias sería el incentivo de todas ellas de contratar exclusivamente Transbank, la empresa integrada verticalmente a ellos. También afirman que la situación de desmedro de los potenciales entrantes al mercado de redes transaccionales podría agravarse como consecuencia de la incorporación progresiva de las marcas Visa y MasterCard por parte de los principales emisores de tarjetas de casas comerciales.

1.21. Las demandantes argumentan que la negativa injustificada de contratar constituiría un abuso de posición dominante exclusorio, mediante el que se restringe o impide la rivalidad de competidores actuales o potenciales en uno o más mercados. Dicha conducta se traduciría en la negativa por parte de una empresa dominante de otorgar acceso adecuado a un bien o servicio esencial que la produce o controla, con la intención de extender su poder de mercado desde aquel segmento a un segmento adyacente, potencialmente competitivo. Citan jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema y de este Tribunal, indicando que la negativa injustificada

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

de contratar requeriría la concurrencia de los siguientes requisitos: (i) que exista una negativa a contratar (ii) que un agente económico vea sustancialmente afectada su capacidad de actuar o de seguir actuando en el mercado por encontrarse imposibilitado de obtener en condiciones comerciales normales los insumos necesarios para desarrollar su actividad económica; (iii) que la causa que impida a ese agente económico acceder a tales insumos o elementos consista en un grado insuficiente de competencia entre los proveedores de los mismos, de tal manera que uno de esos proveedores, o varios de ellos coludidos, niegue o nieguen a tal persona el suministro; y (iv) que el referido agente económico esté dispuesto a aceptar las condiciones comerciales usualmente establecidas por el proveedor respecto de sus clientes, pues tal aceptación impone necesariamente al proveedor la obligación de vender o suministrar lo que se le solicita. Multicaja y Multitarjeta también afirman que la negativa de venta sería subsumible en la disposición general sobre abuso de posición dominante contenida en el artículo 3° letra b) del D.L. N° 211.

1.22. Las demandantes sostienen que en el caso *sublite* concurrirían todos los elementos exigidos por la jurisprudencia para configurar el ilícito de negativa de contratar. En primer término, existiría negativa de contratar, pues: (i) el Banco Estado habría dilatado sistemáticamente la respuesta a las solicitudes de contratar que Multicaja y Multitarjeta habrían formulado de manera clara, directa y concreta; (ii) el Banco Estado habría manifestado su negativa de contratar en forma explícita e inequívoca en la reunión de 3 de abril de 2012, referida precedentemente. Sostienen que, de acuerdo con lo expuesto por la Excma. Corte Suprema, la negativa de contratar anticompetitiva se podría configurar si no se da respuesta a solicitudes o no se formulan condiciones necesarias conducentes a celebrar contratos.

1.23. En segundo término, la capacidad de Multicaja y Multitarjeta de actuar en el mercado relevante derivado de la operación de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut se vería sustancialmente afectada, por encontrarse imposibilitadas para obtener en condiciones comerciales normales los insumos necesarios para desarrollar su actividad económica. Las demandantes afirman que la habilitación para operar las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut –que debe ser otorgada por el Banco Estado– sería un elemento indispensable para suministrar el servicio derivado de la operación de dichas tarjetas. Sostienen las demandantes que ellas no podrían replicar tal insumo o elemento esencial, tanto por encontrarse impedidas legalmente (no son instituciones bancarias), como por ser inviable prácticamente

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

(en atención a las barreras a la entrada al mercado de la CuentaRut). Banco Estado sería la única empresa oferente en el mercado de la CuentaRut, tendría una posición monopólica en tal mercado y controlaría absolutamente el acceso al mismo a través del otorgamiento o denegación discrecional de la habilitación para operar las tarjetas de débito asociadas a tal cuenta a la vista. Multicaja y Multitarjeta afirman que el Banco Estado sería un socio comercial forzoso, respecto del cual se encontraría en una situación de total dependencia económica, pues sería la única forma de llegar a suministrar servicios a los segmentos recientemente bancarizados de la población chilena, que constituirían la base del mercado objetivo de dicha cuenta y serían los segmentos de importancia fundamental para las demandantes.

1.24. En tercer término, las demandantes sostienen que la causa que les impediría acceder al insumo esencial (la habilitación para operar las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut) consiste en un grado insuficiente de competencia en la provisión del mismo, en atención a que el Banco Estado sería el único actor en el mercado del producto CuentaRut. La falta de competencia en dicho mercado y la consecuente negativa de contratar serían la causa que impediría a las demandantes llevar a cabo en plenitud su capacidad económica. Multicaja y Multitarjeta señalan que debe tenerse en consideración el contexto general del mercado de las transacciones en las que se utilizan como medios de pago las tarjetas bancarias, indicando que la monopolización, por parte de Transbank, de la operación y la adquirencia en todos los segmentos del mercado de transacciones con tarjetas bancarias sería, en los hechos, una renuncia de los emisores bancarios a competir en el mercado de la adquirencia, situación que sería única en el mundo. Por lo tanto, la negativa de contratar del Banco Estado no sólo incidiría en el mercado relevante de la operación de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut, sino también en el mercado más amplio de la operación de tarjetas de débito y crédito.

1.25. En cuarto término, las actoras indican haber estado dispuestas a aceptar las condiciones comerciales usualmente establecidas por el proveedor respecto de sus clientes. En particular, señalan que a lo largo de las negociaciones con el Banco Estado habrían estado llanas a aceptar las condiciones comerciales usualmente establecidas por Banco Estado respecto de Transbank. Exponen que, en respuesta a ello, el Banco Estado nunca habría ofrecido o formulado condiciones comerciales conducentes a celebrar contratos con Multicaja y Multitarjeta.

1.26. En adición a lo anterior, las demandantes argumentan que no existiría una justificación objetiva por parte de Banco Estado para su negativa de contratar. Exponen que la demandada no habría ofrecido justificaciones plausibles de índole

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

comercial, económica o técnica, limitándose a hacer caso omiso a las solicitudes de Multicaja y Multitarjeta, a responder a ellas con evasivas y a negarse explícitamente a contratar, supeditando la revisión de dicha negativa a lo que concluyera una comisión gubernamental. Sostienen que cualquier alusión a un eventual incumplimiento de los estándares técnicos requeridos para operar las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut no tendría asidero, en atención a que Multitarjeta contaría con autorizaciones para operar tarjetas de débito otorgadas por el Banco Central y la SBIF, precisamente porque esa última autoridad consideró acreditado el cumplimiento de los estándares exigidos para la operación de las transacciones que los bancos Santander y de Crédito e Inversiones habrían contratado con ella. A mayor abundamiento, señalan que el Banco Estado habría reconocido la ausencia de impedimentos técnicos, económicos o regulatorios para contratar con Multitarjeta al plantear, en la reunión de 3 de abril de 2012: (i) que la negativa a contratar podría ser revisada dependiendo de las conclusiones de una comisión gubernamental; (ii) la posibilidad de habilitar la red de Multitarjeta para tipos de transacciones no solicitadas; y, (iii) que estuviera dispuesto a que las demandantes le proveyeran servicios de corresponsal bancario de CajaVecina. Sobre este último punto, indican las demandantes que el servicio de corresponsal bancario comprende el giro de dinero desde la cuenta bancaria del usuario, operación que sería técnicamente equivalente a una operación de pago.

1.27. Exponen que la habilitación de las tarjetas CuentaRut en la red transaccional de las demandantes no traería efectos negativos para el propietario del insumo esencial, sino que, por el contrario, conllevaría importantes beneficios tanto para el Banco Estado como para el bienestar social. Multicaja y Multitarjeta estiman que serían un valioso coadyuvante en el cumplimiento del rol social que el Banco Estado tiene en la bancarización y la generación de servicios financieros de gran cobertura nacional. Argumentan que el único propósito de la negativa de contratar sería excluirlas de los mercados de la operación y de la adquirencia de las tarjetas asociadas a la CuentaRut, en los que participaría Transbank, la relacionada de Banco Estado.

1.28. La segunda conducta imputada por las demandantes consiste en la venta atada de productos, que se encontraría expresamente sancionada en el artículo 3° inciso segundo letra b) del D.L. N° 211. Citan jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema y de este Tribunal, que señala que la infracción denominada venta atada se configuraría ante la concurrencia de los siguientes requisitos: (i) que los productos o servicios incluidos en las ofertas conjuntas sean diferentes y no se

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

vendan separadamente; (ii) que el sujeto activo de la infracción tenga poder de mercado en el servicio que sólo vende en forma atada; (iii) que la vinculación produzca o tienda a producir del efecto de inhibir el ingreso o de excluir competidores en el mercado del producto atado o potencialmente más competitivo; y, (iv) que dicha modalidad de comercialización carezca de una justificación o explicación alternativa al abuso de poder de mercado. Dichos requisitos concurrirían en el caso *sublite*.

1.29. En primer lugar, a los servicios que constituyen la operación de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut y que pueden ser prestados por las redes transaccionales serían un mercado distinto y complementario a los mercados de la CuentaRut y de la adquirencia del comercio para la aceptación de la tarjeta en cuestión. La distinción entre estos mercados sería nítida al revisar la experiencia extranjera, pues, a diferencia de lo que ocurriría en Chile, en la mayoría de los países los servicios de operación y de redes serían prestados por entidades no bancarias y no integradas verticalmente con los bancos. Multicaja y Multitarjeta afirman que la integración vertical de un producto con otro no impediría calificar dicha integración como una atadura de productos separados para efectos de analizar el impacto sobre el mercado. En segundo término, el Banco Estado sería dominante en el mercado de la CuentaRut, según lo expuesto previamente. En tercer término, el Banco Estado no daría a los consumidores y comerciantes la opción de poder operar o aceptar el pago con tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut si no es utilizando la red transaccional de Transbank. Los comercios no podrían aceptar su afiliación al adquirente sin simultáneamente consentir en utilizar el sistema transaccional y de procesamiento impuesto por Transbank. Y, en cuarto lugar, la conducta del Banco Estado tiende a la eliminación de la competencia en el mercado del producto atado, implicando la exclusión de cualquier red transaccional alternativa a Transbank para la operación de tarjetas bancarias en general y, en el caso de autos, de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut, creando una barrera de entrada artificial que sería imposible de sortear.

1.30. Las demandantes sostienen que las conductas de Banco Estado habrían tenido efectos perjudiciales sobre la competencia en el mercado de la operación de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut y en el mercado de la operación de tarjetas en general, indicando que habrían sido relegadas a un rol exiguo en los mercados en los que operan las redes transaccionales, alejado de la actividad económica relevante, constituida por la operación de las tarjetas de débito y crédito. A juicio de Multicaja y Multitarjeta, de no mediar la negativa a contratar por parte de

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Banco Estado: (i) Multitarjeta habría entrado hace al menos dos años al mercado de la operación de tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut; (ii) Multitarjeta habría impulsado una competencia intensa en ese segmento, así como en los pagos efectuados mediante Internet y celulares; (iii) los clientes del Banco Estado podrían pagar con tarjetas CuentaRut en una mayor cantidad de comercios; (iv) el Banco del Estado percibiría el *merchant discount* asociado a las compras que realicen sus clientes con sus tarjetas de débito en los comercios adheridos a la red; (v) los comercios manejarían menos efectivo y disminuirían el riesgo de asaltos; (vi) las empresas proveedoras de esos comercios retirarían menos efectivo y recibirían más pagos a través de transferencias de fondos; (vii) el Banco Estado podría participar en una solución de pago mediante Internet desarrollada por las demandantes (Multipay), habilitando las tarjetas asociadas a la CuentaRut; (viii) el Banco Estado aumentaría la cobertura de puntos de aceptación de CuentaRut; y, (ix) Multicaja y Multitarjeta, al ofrecer a los comercios tipos de transacciones diferentes al pago con tarjetas (recargas de prepagos de telecomunicaciones, juegos de azar, servicios de corresponsalía bancaria, entre otras) alcanzarían economías de ámbito que le permitirían rentabilizar la instalación de equipos terminales (POS) en comercios del segmento de baja bancarización con un menor número de transacciones bancarias que Transbank.

1.31. Atendido lo expuesto, las demandantes solicitan a este Tribunal:

- (i) Declarar que Banco Estado ha infringido el artículo 3° del Decreto Ley N° 211, al ejecutar las prácticas exclusorias descritas en esta demanda con el objeto de impedir, restringir y entorpecer la competencia en el mercado de la operación de tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut, al negarse injustificadamente a contratar con Multitarjeta y al atar la adquirencia o afiliación de comercios para su producto CuentaRut a los servicios de redes transaccionales prestados por el único operador de tarjetas CuentaRut, Transbank, su empresa relacionada;
- (ii) Disponer que Banco Estado debe abstenerse, en el futuro, de ejecutar conductas como las descritas en la demanda, así como cualquier otra que tenga por objeto impedir o retardar el ingreso de Multicaja o Multitarjeta al mercado de la operación de tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut;
- (iii) Ordenar al Banco Estado formular, en el más breve plazo que este Tribunal fije al efecto, una oferta comercial completa que contemple todas las condiciones conducentes a celebrar contratos para habilitar la red de Multicaja y Multitarjeta

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

como operador de tarjetas de débito asociadas a CuentaRut, basándose en criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios;

(iv) Disponer que la oferta referida en el numeral anterior y sus condiciones deban ser sometidas previamente a la aprobación de este Tribunal, por vía incidental;

(v) Imponer como medida preventiva la obligación a Banco Estado de respetar la completa autonomía de Multicaja y Multitarjeta en la afiliación de comercios para la realización de operaciones de pago con tarjetas asociadas a la CuentaRut; y,

(vi) Sancionar al Banco Estado con una multa a beneficio fiscal ascendente a la suma de 20.000 Unidades Tributarias Anuales o la que este Tribunal determine.

2. A fojas 199, con fecha 25 de marzo de 2013, el Banco Estado contestó la demanda de Multicaja y Multitarjeta, solicitando su rechazo con costas, por las siguientes consideraciones:

2.1. Banco Estado expone que el interés de las demandantes sería competir con Transbank en el ámbito de la prestación de los servicios de operación y adquisición de las tarjetas de débito y crédito, lo que se revelaría a partir de la lectura de la gestión no contenciosa rol N° 412-12 presentada ante este Tribunal por Multicaja y Multitarjeta, de las negociaciones sostenidas con los ejecutivos del Banco Estado y de algunos fragmentos de la propia demanda. Sin embargo, el libelo restringiría artificialmente el mercado relevante a uno de los productos que el demandado ofrece, con el objeto de crear una posición de dominio inexistente y utilizar a la CuentaRut como una puerta de entrada al mercado que las demandantes se habrían planteado como objetivo.

2.2. A juicio de Banco Estado, las demandantes no necesitarían de la CuentaRut para desarrollar su actividad comercial, pues existirían otras tarjetas de crédito y débito respecto de las cuales podrían prestar servicios de operación y que cubrirían segmentos de mayor significación económica o que serían emitidas por bancos con mayores participaciones de mercado. Señala Banco Estado que Multicaja y Multitarjeta le imputarían una supuesta responsabilidad por hechos en los que no le habría cabido participación, tales como la ausencia de habilitación por parte de la SBIF para efectuar transacciones de pago y la ausencia de certificación por las marcas de tarjetas de crédito MasterCard y Visa.

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

2.3. El demandado indica que es una empresa bancaria autónoma del Estado, que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, y que se encuentra sujeta a la fiscalización de la SBIF. Explica que actúa como banco comercial, por lo que debe velar por un alto estándar de cumplimiento y seguridad de los terceros con los que contrate el procesamiento y gestión de sus sistemas, incluyendo, entre ellos, los servicios de operación de sus tarjetas de débito y crédito. A partir de lo anterior concluye que el Banco Estado tendría una facultad irrenunciable para determinar quiénes le proveen de servicios externos. Expone que cumple adecuadamente su rol social y bancarizador, lo que se manifestaría en la diversidad de productos y servicios para microempresarios y personas naturales, en la gran cobertura territorial que tendría frente a otros bancos y en la red CajaVecina, mediante la cual prestaría servicios de corresponsalía bancaria y de otra naturaleza en más de diez mil puntos de atención.

2.4. En relación con las demandantes, el Banco Estado efectúa algunas precisiones. En primer lugar, indica que Multitarjeta sólo tendría autorización para operar tarjetas de débito en lo que se refiere a transacciones de giro de dinero y consultas de saldo de cuentas bancarias y que, en consecuencia, carecería de autorización y de experiencia respecto de transacciones de pago y transacciones efectuadas con tarjeta de crédito. En segundo lugar, explica que de los 48.000 puntos de venta que integrarían la red transaccional de las demandantes, sólo 8.000 no se encontrarían afiliados a Transbank (15%), por lo que dicha red no tendría la capilaridad que las actoras aducen. En tercer término, expone que un bajo porcentaje de las operaciones que actualmente realizarían las demandantes podrían desarrollar objetivamente la bancarización en Chile, de modo que su red transaccional no sería un aporte efectivo para el Banco Estado. Por último, indican que las transacciones en los puntos de venta que se incorporarían por la contratación de Multitarjeta serían bajísimas, tanto en volumen como en valor del *ticket* promedio.

2.5. El Banco Estado indica que en el sistema de pagos con tarjetas de débito y crédito bancarias y no bancarias participan distintos intervinientes, tales como emisores, operadores, empresas titulares de marcas internacionales de tarjetas y adquirentes. Después de definir los roles que le corresponderían a esos tipos de intervinientes, el Banco Estado precisa que los servicios de adquirencia y de operación de tarjetas de débito o crédito serían funciones necesarias para la actividad de los emisores y que la regulación sectorial encomendaría a los mismos, sin perjuicio de autorizar su delegación a terceros prestadores de servicios. En su

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

caso, el Banco Estado señala realizar por su cuenta algunas funciones propias de operación de sus tarjetas de débito (rol emisor) y que, al igual que otros emisores bancarios, habría delegado a Transbank las demás funcionalidades del Operador.

2.6. A juicio del demandado, Multicaja y Multitarjeta habrían confundido los distintos productos y servicios que integran la industria de los medios de pago con el objeto de crear una posición dominante del Banco Estado y así forzar la contratación de Multitarjeta. Por el contrario, el Banco Estado sostiene que los emisores de tarjetas de débito y crédito son los potenciales clientes de las redes transaccionales y no a la inversa, de modo que las tarjetas de débito y crédito de los primeros tendrían como clientes a los potenciales tarjetahabientes y en ningún caso podrían calificarse como insumos esenciales para las redes transaccionales.

2.7. El Banco Estado señala que las tarjetas de débito habrían aumentado sustancialmente durante los últimos años (585% entre 1997-2008), debido a la masificación de cuentas a la vista como forma de pago de remuneraciones. Indica que el Banco Estado habría emitido un poco más de seis millones de tarjetas del universo de trece millones de tarjetas de débito habilitadas para operar a junio de 2012. Estima que a esas tarjetas habrían de añadirse cerca de diecinueve millones de tarjetas de crédito de emisores bancarios y no bancarios.

2.8. En relación con la CuentaRut, el Banco Estado indica que se trataría de una cuenta a la vista regulada por el capítulo 2-6 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF y el capítulo III.B.1.1. del Compendio de Normas Financieras del Banco Central. A su juicio, la expresión “cuentas a la vista tradicionales” empleada por Multicaja y Multitarjeta en su demanda no tendría sentido y no existirían razones normativas o económicas para distinguir a la CuentaRut de otras cuentas a la vista.

2.9. El Banco Estado explica que cada institución bancaria determinaría las exigencias que impone a la apertura de las cuentas a la vista y los cobros que desee efectuar por su apertura, su mantención y su uso. En el caso de la CuentaRut, el Banco Estado no efectuaría cobros por apertura o mantención, pero ello no implicaría que dicho producto bancario no tenga sustitutos de bajo costo. La CuentaRut sí contemplaría cobros por transacciones, los que, en ciertos casos, podrían superar cobros totales efectuados por otros bancos e instituciones financieras en relación con la apertura, la mantención y el uso de otras tarjetas. Indica que la migración desde la CuentaRut a otros productos financieros del Banco Estado demostraría la existencia de sustitutos a aquella cuenta. En tercer término,

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

sólo una cuenta a la vista del mercado exigiría al potencial tarjetahabiente la acreditación de ingresos como condición de apertura.

2.10. En relación con Transbank, el Banco Estado indica que se trataría de una sociedad de apoyo al giro bancario, constituida de conformidad con el artículo 74° de la Ley General de Bancos y las disposiciones pertinentes de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF. Señala que los accionistas de Transbank son los principales bancos de la plaza –incluyendo al Banco Estado–, pero añade que la regulación contemplaría la posibilidad de constituir una sociedad de apoyo al giro bancario que actúe como operadora de tarjetas y que en dicha clase de sociedades sólo podrían participar, por regla general, uno o más bancos y sus filiales, de modo que dicha forma de integración no podría constituir un ilícito. También expresa que la participación accionaria del Banco Estado en Transbank no determinaría el comportamiento comercial del banco, que Banco Estado y Transbank se administrarían separadamente y sus decisiones comerciales obedecerían a los intereses y objetivos de cada una de las empresas. Añade que Transbank prestaría y debería prestar sus servicios a todos los emisores en las mismas condiciones, tengan o no participación accionaria en ella. A su juicio, el cuestionamiento de las demandantes a la integración vertical entre el Banco Estado y Transbank carecería de asidero y se basaría en especulaciones, indicando que la integración vertical puede generar eficiencias y se encuentra amparada por la libertad de las empresas para organizar su modelo de negocios.

2.11. El demandado sostiene haber actuado en el legítimo ejercicio de sus derechos, con la prudencia y responsabilidad que le exige su rol social. Aduce que puede realizar por sí mismo la operación de sus tarjetas de débito o hacerlo a través de terceros y que, en ese último caso, se debería respetar su libertad para elegir a su cocontratante. A su juicio incluso las empresas monopólicas tendrían derecho a definir libremente a quienes le prestan los servicios que requieren para desarrollar su actividad económica.

2.12. En subsidio de lo anterior, Banco Estado indica que su comportamiento durante las negociaciones con Multicaja y Multitarjeta se explicaría por consideraciones técnicas u operacionales y comerciales. Respecto de las primeras, explica que de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo 20-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF, la operación de las tarjetas de débito y crédito de un banco constituye una actividad estratégica y se encuentra sometida a diversas exigencias y condiciones. El demandado argumenta que el cumplimiento de tales exigencias y condiciones debe verificarse antes de contratar a un tercero como

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

proveedor de ese servicio, tal y como el Banco Estado habría comunicado a Multicaja y Multitarjeta. Añade que Multitarjeta sólo contaría con autorización para procesar operaciones de giro y de consulta de saldo asociadas a las tarjetas de débito, indicando que como consecuencia de ello las demandantes no podrían desarrollar todas las funciones que son propias a los operadores de tarjetas de débito, ofreciendo un servicio degradado en comparación al prestado por Transbank. Respecto de las consideraciones comerciales, señala que se encuentra satisfecho con su actual proveedor de servicios y que la propuesta de Multitarjeta tendría escaso aporte de valor real, en atención a que: (i) cerca de un 85% de la capilaridad de su red se encontraría cubierto por Transbank; (ii) muchos comercios de los sectores de baja bancarización preferirían operar con dinero en efectivo o cheques; y, (iii) Transbank tendría como desafío llegar a sectores de baja bancarización.

2.13. El demandado señala que Multicaja y Multitarjeta habrían definido erróneamente los mercados relevantes concernidos, generando una posición de dominio del Banco Estado que sería inexistente. A su juicio, el mercado relevante en el que participaría Multitarjeta correspondería al de los servicios de operación y adquirencia de tarjetas emitidas por entidades bancarias y no bancarias prestados en Chile. Argumenta que esa definición sería consistente con: (i) el tenor de las cartas enviadas por las demandantes a Banco Estado, mediante las que le solicitaron evaluar su contratación como operadores y adquirentes para todas las tarjetas de débito emitidas por el banco y no sólo respecto de aquellas asociadas a la CuentaRut; (ii) la solicitud de dictación de instrucciones de carácter general presentada por las demandantes ante este Tribunal (autos rol no contencioso N° 412-12), en la que Multicaja y Multitarjeta se referirían siempre al mercado de los emisores de tarjetas de débito y crédito bancarias; (iii) la actividad de las demandantes se vincularía con los servicios de captura, transporte, procesamiento, liquidación y pago de las transacciones que efectúen los titulares de todas las tarjetas emitidas por entidades bancarias y no bancarias.

2.14. Al mercado relevante antes definido se vincularía con otro mercado conexo, consistente en la emisión de las tarjetas emitidas por entidades bancarias y no bancarias en Chile. Pertenece a ese mercado tanto las tarjetas emitidas por los bancos de la plaza y las cooperativas de ahorro y crédito como aquellas tarjetas de crédito emitidas por entidades no bancarias y que permiten realizar diversas transacciones en diversos a los del emisor respectivo. Para el demandado, las

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

eventuales diferencias de uso de los medios de pago de cara a los tarjetahabientes serían irrelevantes respecto de los servicios administrativos que presta Multitarjeta.

2.15. En el mercado relevante conexo antes definido el Banco Estado carecería de posición de dominio, de modo que una eventual negativa suya a contratar a Multitarjeta no impediría a esa última empresa contar con múltiples alternativas y sustitutos perfectos, consistentes en las tarjetas de crédito y débito de otros emisores bancarios y no bancarios. A su juicio, no sería responsabilidad del Banco Estado que otros emisores no se muestren interesados en contratar a Multitarjeta como operadores para efectuar transacciones a través de su red. Tampoco sería su responsabilidad que los bancos Santander y de Crédito e Inversiones no hayan contratado a Multitarjeta para efectuar transacciones de pago con tarjetas de débito, pese a que sí habrían celebrado con ella convenios para realizar transacciones de corresponsalía bancaria.

2.16. Una vez efectuadas las consideraciones preliminares y definidos los mercados a su juicio relevantes para la resolución de la presente causa, el Banco Estado indica que no tendría una posición de dominio en el mercado relevante, de manera que no podría cometer los ilícitos anticompetitivos que se le imputan y que, incluso en el evento que se estime que el Banco Estado sí tiene una posición de dominio, su comportamiento no podría ser calificado como abusivo o contrario a derecho.

2.17. En lo que respecta a la imputación de negativa a contratar, el demandado insiste en que la regulación entrega a los emisores la posibilidad de desempeñar directamente el rol adquirente o delegarlo en terceros. De esa forma, el Banco Estado habría actuado en el legítimo ejercicio de sus derechos, eligiendo a sus proveedores de servicios con cautela.

2.18. En segundo término, el Banco Estado señala que no ha negado un producto o servicio que efectivamente venda o preste, sino que las demandantes pretenden forzarlo a contratar un determinado proveedor de servicios, supuesto de hecho diverso a los casos de negativa de venta que habría conocido previamente este Tribunal. A mayor abundamiento, sostiene que de la correspondencia intercambiada con las demandantes se desprendería que las habría invitado a seguir conversando acerca de los términos de una posible colaboración respecto del régimen de servicios que podría proveer Multitarjeta.

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

2.19. En tercer término, el demandado señala que como consecuencia de la negativa de contratar imputada, Multitarjeta no habría visto sustancialmente afectada su capacidad de actuar en el mercado. Banco Estado afirma que en la actualidad Multitarjeta desarrolla su actividad económica a cabalidad y que la ausencia de certificación de las marcas internacionales y de autorización de la SBIF para efectuar operaciones de pago no le serían imputables. Indica que la CuentaRut no constituiría un insumo para la prestación de servicios por Multitarjeta, pero que, incluso si se siguiera la tesis de las demandantes y se la calificara como un insumo, no podría ser considerado esencial, atendida la existencia en el mercado de otras tarjetas de débito y crédito que cumplirían la misma funcionalidad. Banco Estado añade que existiría una alta competencia en el mercado de la emisión de tarjetas de débito y crédito, lo que redundaría en que Multitarjeta contaría con múltiples alternativas de prestación de servicios. A juicio del demandado, el foco comercial de las demandantes y la eventual complementariedad de sus servicios con la CuentaRut no debieran ser considerados para efectos de determinar si se está o no en presencia de un insumo esencial.

2.20. En cuarto término, el Banco Estado indica que uno de los requisitos que debe concurrir para poder calificar como ilícita una negativa de venta sería la disposición a aceptar las condiciones comerciales usualmente establecidas por el proveedor respecto de sus clientes. Al respecto, el demandado indica que el proveedor de servicios en la relación comercial propuesta sería Multitarjeta, no el Banco Estado. Adicionalmente, el demandado sostiene que aunque las ofertas de las demandantes no serían claras respecto de materias operacionales, de seguridad y de eficiencia, y que simplemente se limitarían a afirmar su disposición a aceptar las mismas condiciones competitivas con las que opera con Transbank.

2.21. En quinto término, el Banco Estado indica que su comportamiento no habría sido ejecutado con ánimo anticompetitivo y que sería inidóneo para provocar los resultados anticompetitivos que se le imputan.

2.22. En lo que respecta a la imputación de venta atada, Banco Estado opone en primer término la excepción de prescripción extintiva, aduciendo que lo que las demandantes impugnarían sería la contratación de Transbank para desempeñar los servicios de operador y adquirente de las tarjetas emitidas por el Banco Estado, que se remontaría al año 2000. Indica que, atendida la notificación de la demanda efectuada el 9 de enero de 2013, el plazo de prescripción de tres años establecido por el artículo 20° del D.L. N° 211 habría transcurrido sea que se cuente desde la celebración del contrato entre Banco Estado y Transbank, la constitución de

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Multitarjeta (4 de febrero de 2009) o la fecha en que el Consejo del Banco Central acordó autorizar a Multitarjeta para operar tarjetas de débito (5 de mayo de 2009).

2.23. En segundo lugar, indica que Banco Estado actuaría de conformidad con la regulación aplicable, que permitiría expresamente delegar al operador de tarjetas de crédito y débito el rol de afiliar establecimientos de comercio (capítulos III.J.1. y III.J.2. Compendio de Normas Financieras del Banco Central). Por otra parte, la existencia de sociedades de apoyo al giro bancario como Transbank se encontraría expresamente contemplada en el artículo 74° de la Ley General de Bancos y capítulo 11-6 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF. Como consecuencia de lo anterior, la conducta reprochada por las demandantes no sería antijurídica.

2.24. En tercer término, el Banco Estado indica que un requisito necesario para calificar una conducta como venta atada es que ésta se refiera a dos productos o servicios diferentes y que no se ofrezcan o presten separadamente. De acuerdo con las demandantes, el servicio atado sería la afiliación de comercios para la aceptación de la CuentaRut como medio de pago y el servicio que ata sería la operación de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut. A juicio del demandado, los referidos servicios se encontrarían en etapas distintas de la fase productiva del servicio que el Banco Estado presta a sus clientes y no se ofrecerían por el banco al mercado. Tanto la operación como la adquirencia serían actividades que la regulación sectorial encargaría al emisor de las tarjetas de débito o crédito, admitiendo su delegación a terceros. La operación de las tarjetas de crédito y débito sería un proceso interno del emisor, quien podría delegarlo a un operador. Por otra parte, la adquirencia vincularía al emisor con los comercios, vinculación que podría efectuarse por intermedio de un adquirente en el evento que el emisor delegue dicho rol. La operación de las tarjetas de débito y crédito no supondría un acuerdo comercial con los comercios, de modo que no existiría una prestación conjunta de servicios y, por lo tanto, no podría existir venta o provisión atada de los mismos.

2.25. En cuarto lugar, el Banco Estado indica que su comportamiento no habría sido ejecutado con ánimo anticompetitivo; ni produciría ni tendería a producir el efecto de inhibir el ingreso o de excluir competidores en el mercado de la adquirencia.

2.26. El Banco Estado también sostiene que las diversas peticiones sometidas por Multicaja y Multitarjeta a la petición de este Tribunal serían improcedentes. No sería procedente imponer al Banco Estado una obligación de formular una oferta

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

comercial relativa a los servicios de operación de tarjetas de débito y crédito y de adquirencia, debido a que el demandado no sería proveedor, sino que demandante, de dichos servicios. A juicio del Banco Estado, no correspondería imponer a una empresa el establecimiento *a priori* de las condiciones de contratación de sus proveedores de servicios, máxime si las demandantes sí debieran encontrarse en condiciones de formular una oferta completa. Tampoco sería procedente exigir que el Tribunal apruebe en forma previa la oferta comercial que las demandantes exigen a Banco Estado, pues ello implicaría una trasgresión de la libertad contractual que tendría el banco para negociar con sus proveedores de servicios. Finalmente, tampoco sería procedente que, en el evento que el Banco Estado contrate los servicios de Multitarjeta, esa empresa cuente con autonomía para afiliar los comercios en los que se podrán realizar transacciones de pago con tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut. La afiliación sería una atribución de los emisores, de acuerdo con las disposiciones del Compendio de Normas Financieras del Banco Central y la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF, lo que se justificaría por responsabilidad de pago del emisor frente al comercio afiliado y el rol que tiene la afiliación en la estrategia comercial del banco.

2.27. Atendido lo expuesto, el Banco Estado solicita al Tribunal rechazar la demanda en todas sus partes, declarar que no ha incurrido en infracciones al D.L. Nº 211 y condenar en costas a las demandantes. En subsidio, solicita se lo exima de multa o se rebaje sustancialmente el monto de la misma, en atención a que la sanción solicitada sería excesiva y desproporcionada, por las siguientes razones: (i) la no obtención de beneficios económicos con la supuesta infracción; (ii) la entidad de las conductas imputadas no justificarían aplicación de multa máxima; y, (iii) el Banco Estado no habría sido condenado previamente por infracción a la libre competencia.

3. El Tribunal recibió la causa a prueba mediante resolución de fecha dos de mayo de dos mil trece, que rola a fojas 332, y que, enmendada mediante resolución de veinte de junio de dos mil trece, de fojas 343, fijó los siguientes hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos: “1. *Estructura, funcionamiento y condiciones de competencia en el o los mercados comprendidos en la demanda y la contestación; en particular, características de la CuentaRut del BancoEstado y similitudes o diferencias entre ésta y otras cuentas ofrecidas por la demandada y por los demás bancos del país. Participación de la demandada, sus filiales, relacionadas o coligadas y de terceros, en dicho o dichos mercados, desde el año 2009 a la fecha*”; y, “2. *Efectividad de la contratación conjunta del servicio de*

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

adquirencia de comercios con el servicio de operación de tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut; fecha de ocurrencia de la misma. Efectos en la competencia derivados de: (i) la negativa del BancoEstado a contratar con Multitarjeta S.A.; y, (ii) la contratación conjunta del servicio de adquirencia de comercios con el servicio de operación de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut. Justificación de ambas”.

4. Documentos acompañados por las partes:

4.1. Las demandantes acompañaron al proceso los siguientes documentos: (a) a fojas 77, (i) carta de 7 de julio de 2011, suscrita por el señor Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta y dirigida al señor Gerente General Ejecutivo del Banco Estado; (ii) carta de 15 de julio de 2011, suscrita por el señor Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta y dirigida al señor Gerente General Ejecutivo del Banco Estado; (iii) carta de 22 de julio de 2011, suscrita por el señor Gerente General Ejecutivo del Banco Estado y dirigida al señor Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta; (iv) carta de 6 de diciembre de 2011, suscrita por el señor Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta y dirigida al señor Gerente General Ejecutivo del Banco Estado; (v) carta de 31 de enero de 2012, suscrita por el señor Gerente General Ejecutivo subrogante del Banco Estado y dirigida al señor Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta; (vi) carta de 24 de mayo de 2012, suscrita por el señor Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta y dirigida al señor Gerente General Ejecutivo del Banco Estado; (vii) carta de 14 de junio de 2012, suscrita por el señor Gerente General Ejecutivo del Banco Estado y dirigida al señor Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta; (viii) oficio N° 11.641 de la SBIF de 25 de octubre de 2010, con anexo; (ix) copia de acuerdo N° 1465-04-090305 adoptado por el Consejo del Banco Central de Chile en la sesión ordinaria N° 1.465, de fecha 5 de marzo de 2009; (x) impresiones de los requisitos de apertura y mantención de la CuentaRut del Banco Estado, de las cuentas a la vista de los bancos Banefe, Falabella, BCI Nova, Bilbao Vizcaya Argentaria; y, (xi) impresión de la nota de prensa “*CuentaRut es el chiche de la Barra pop*” del periódico La Cuarta de 17 de noviembre de 2012; (b) a fojas 471, documento titulado “*Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos. Informe preparado por la Mesa de Trabajo integrada por los Ministerios de Desarrollo Social, Economía, Hacienda, y Transportes y Telecomunicaciones, en el marco de la Agenda de Impulso Competitivo. Abril 2013*”; (c) a fojas 7.751, sentencia del Tribunal de Primera Instancia de las Comunidades Europeas en “*Microsoft v. Comisión de las*

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Comunidades Europeas”, asunto T-201-04, de 17 de septiembre de 2007; (d) a fojas 7.946, (i) “*Contrato de afiliación versión marzo de 2012*”; (ii) “*Contrato de afiliación versión febrero de 2013*”; (iii) “*Contrato de afiliación versión enero de 2014*”, con certificación notarial de 9 de julio de 2014; y, (iv) tres documentos titulados “*Comprobante único de equipos*”; (e) a fojas 8.043, once declaraciones juradas efectuadas por titulares de establecimientos comerciales; (f) a fojas 8.086, “*Noveno Reporte de Sostenibilidad 2013 BancoEstado*”; (g) a fojas 8.288, sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en “*Tetra Pak International SA v. Comisión de las Comunidades Europeas*”, asunto C-333/94 P, de 14 de noviembre de 1996; (h) a fojas 8.333, sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en “*IMS Health GmbH & Co. OHG y NDC Health GmbH & Co. KG*”, asunto C-418/01, de 29 de abril de 2004; (i) a fojas 8.460: (i) copia de oficio ordinario N° 1.253 de la Fiscalía Nacional Económica de 22 de agosto de 2014; (ii) resolución de la Fiscalía Nacional Económica de 19 de agosto de 2014; (iii) “*Contrato de afiliación versión marzo de 2012*”; (iv) “*Resumen contrato de afiliación sistemas de tarjetas de crédito y de tarjetas de débito operados por Transbank S.A. versión febrero 2013*”; (v) dos documentos titulados “*Comprobante único de equipos*”; (vi) documento electrónico titulado “*Streaming Cumbre de Emprendedores.mpg*”, que fuera percibido en la audiencia de 24 de septiembre de 2014, cuya acta rola a fojas 8.745; y, (vii) carta de 11 de julio de 2014, suscrita por el señor Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras y dirigida al señor Gerente General de Transbank S.A.

4.2. El demandado acompañó al proceso los siguientes documentos: (a) a fojas 401, impresión de la presentación titulada “*Éxitos y dificultades en la masificación y modernización de los pagos en Chile – Javier Etcheberry Celhay, Presidente Ejecutivo de Multicaja – Mayo 2013*”; (b) a fojas 2.536, certificado notarial emitido por el notario público señor Raúl Perry Pefaur con fecha 1 de agosto de 2013; (c) a fojas 7.535: (i) impresión de nota de prensa titulada “*Transbank y Multicaja suscribieron acuerdo para operar conjuntamente*” del periódico La Tercera del día jueves 12 de diciembre de 2013; (ii) impresión de nota de prensa titulada “*Transacciones electrónicas: Clientes con tarjetas de débito y crédito de los bancos podrán hacer pagos en Multicaja*” del periódico El Mercurio de 12 de diciembre de 2013; (iii) comunicado de prensa de Multicaja titulado “*Transbank y Multicaja suscriben un ‘Memorándum de Entendimiento’ para operar conjuntamente*”; (iv) impresión de nota de prensa titulada “*Transbank y Multicaja logran acuerdo para operar de manera conjunta*” del Diario Financiero Online de 11 de diciembre de 2013; (v) impresión de nota de prensa titulada “*Transbank y Multicaja firman*

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

acuerdo para operar conjuntamente y ampliar cobertura” de Emol de 11 de diciembre de 2013; (vi) impresión de nota de prensa titulada “*FNE instruye investigación por acuerdo entre Multicaja y Transbank*” del Diario Financiero Online de 13 de diciembre de 2013; (vii) impresión de nota de prensa titulada “*FNE investigará acuerdo entre Transbank y Multicaja por eventuales riesgos a la competencia*” del sitio *web* del periódico La Tercera de 12 de diciembre de 2013; (viii) impresión de nota de prensa titulada “*Anticipan gran salto de los pagos en línea tras mega alianza de operadores de tarjetas*” de La Segunda Online de 2 de abril de 2014; (ix) impresión de nota de prensa titulada “*Transbank: esperando respuesta*” del sitio *web* de la Revista Qué Pasa de 27 de septiembre de 2012; (x) impresión de nota de prensa titulada “*Javier Etcheberry: ‘Exploraremos otros países de la región donde no existen trabas para competir’*” del Diario Financiero Online de 20 de agosto de 2013; (xi) BancoEstado Contrato de apertura de CuentaRut Versión - Septiembre 2012; (xii) BancoEstado Contrato de apertura de CuentaRut Versión - Mayo 2013; (xiii) BancoEstado Condiciones generales de apertura de cuentas a la vista; (xiv) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank, suscrito por el Banco del Estado de Chile y Transbank con fecha 31 de diciembre de 2000; (xv) Convenio de abono en cuenta corriente, suscrito el 1 de septiembre de 1999 entre Transbank S.A. y el Banco del Estado de Chile; (xvi) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco del Estado de Chile y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xvii) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco del Estado de Chile y Transbank S.A., de 1 de febrero de 2002; (xviii) Memoria Anual del Banco del Estado de Chile correspondiente al año 2013; (d) a fojas 8.430: (i) impresiones obtenidas del sitio *web* de la tarjeta Presto; y, (ii) copia del escrito presentado por Multicaja S.A. ante este Tribunal con fecha 28 de diciembre de 2012, por el que solicitó la dictación de instrucciones de carácter general; (e) impresión de nota de prensa titulada “*Etcheberry: ‘Es doloroso demandar a BancoEstado... la CuentaRut es como un hijo’*”, del periódico La Segunda del día 3 de enero de 2013;

5. Informes en derecho, económicos o técnicos acompañados por las partes:

5.1. Multicaja y Multitarjeta presentaron los siguientes informes económicos: (i) a fojas 5.376, informe titulado “*Análisis económico de la denegación de Banco Estado de contratar a Multitarjeta*”, de los señores Felipe Morandé y Juan Esteban Doña; (ii) a fojas 7.860, informe titulado “*Apertura y Competencia en el Servicio de Adquirencia para Tarjetas Bancarias en Chile*”, del señor Aldo González Tissinetti; (iii) a fojas 7.894, informe titulado “*Evaluación competitiva de la negativa de*

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

BancoEstado a contratar servicios a Multitarjeta S.A.”, del señor Aldo González Tissinetti; y, (iv) a fojas 8.002, estudio titulado “*Estudio: medios de pago Multicaja*” elaborado por GfK Adimark, junto con carta conductora.

5.2. El Banco Estado presentó los siguientes informes en derecho, económicos o técnicos: (i) a fojas 6.856, informe titulado “*Peritaje Valor Marginal*”, de la empresa XYGO-Chile; (ii) a fojas 7.030, documento titulado “*Informe sobre el Comportamiento del Mercado de los servicios de operación de tarjetas y adquirencia de comercios en Chile*”, del señor Carlos Budnevich Le-Fort; y, (iii) a fojas 7.277, informe en derecho titulado “*Acerca de una Supuesta Negativa Injustificada de Contratar Perpetrada por Banco del Estado*”, del señor Domingo Valdés Prieto.

6. Prueba testimonial rendida por las partes:

6.1. Los siguientes testigos declararon en el proceso a solicitud de Multicaja y Multitarjeta: (i) a fojas 486, el señor Milton Iván Vásquez Villarroel (la transcripción de su declaración rola a fojas 901); (ii) a fojas 488, el señor Jorge José Francisco Díaz Fernández (la transcripción de su declaración rola a fojas 850); (iii) a fojas 1.008, el señor Oscar Raúl Antonio González Narbona (la transcripción de su declaración rola a fojas 2.778); (iv) a fojas 5.605 bis 2, el señor Arnoldo Juan Julián Courard Bull (la transcripción de su declaración rola a fojas 6.260); y, (v) a fojas 6.947, el señor Felipe Guillermo Morandé Lavín (la transcripción de su declaración rola a fojas 7.042).

6.2. Los siguientes testigos declararon en el proceso a solicitud de Banco Estado: (i) a fojas 6.881, el señor Cristián Guillermo Neumann Araneda (la transcripción de su declaración rola a fojas 6.930); (ii) a fojas 6.883, la señora Magdalena Asseff Von Stecher (la transcripción de su declaración rola a fojas 6.886); (iii) a fojas 7.041, el señor Tomás Alfredo Edwards Correa (la transcripción de su declaración rola a fojas 7.094); (iv) a fojas 7.067, la señora María Cecilia Vergara Fischer (la transcripción de su declaración rola a fojas 7.076); y, (v) a fojas 7.069, la señora Gloria Paula de las Mercedes Silva Villalón (la transcripción de su declaración rola a fojas 7.133).

7. Prueba confesional rendida por las partes:

7.1. A fojas 2.4677 absolvió posiciones el señor Juan Pablo Bernardino Piñera Echeñique en representación del Banco Estado.

7.2. A fojas 2.777 absolvió posiciones el señor Javier Etcheberry Celhay en representación de Multicaja y Multitarjeta.

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

8. Exhibiciones de documentos:

8.1. A fojas 631, 848 y 5.272 Redbanc S.A. exhibió los siguientes documentos: (i) “Manual de normas gráficas – año 2012”; (ii) “Manual de operación Redbanc S.A. (Uso Exclusivo Licenciados)”; (iii) “Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) Certificate of Compliance” de 16 de agosto de 2013; (iv) “Catálogo de productos y servicios Redbanc”; (v) un cuadro titulado “Transacciones totales por emisor en ATM”, con distinción entre bancos, redes internacionales y subredes, para el periodo comprendido entre julio de 2009 y julio de 2013; (vi) un cuadro titulado “Monto promedio de las transacciones”, con distinción entre tipo de producto, para el periodo comprendido entre julio de 2009 y julio de 2013; (vii) un cuadro titulado “Totales ATM’s -> Región, Comuna”, para el periodo comprendido entre julio de 2009 y julio de 2013; (viii) un cuadro titulado “Transacciones totales en ATM’s”, con distinción por tipo de operación, para el periodo comprendido entre julio de 2009 y julio de 2013; y, (iv) un cuadro titulado “Transacciones y volúmenes totales por emisor en ATM”, para el periodo comprendido entre julio de 2009 y julio de 2013.

8.2. A fojas 696, 2.381 y 5.103 Transbank exhibió los siguientes documentos: (i) solicitud de afiliación al sistema de tarjeta de crédito y débito operadas por Transbank S.A.; (ii) contrato de afiliación al sistema de tarjetas de crédito y débito; (iii) resumen de contrato de afiliación al sistema de tarjetas de crédito y débito; (iv) contrato de afiliación al sistema de transacciones recurrentes con cargo a tarjetas de créditos; (v) resumen de contrato de afiliación al sistema de transacciones recurrentes con cargo a tarjetas de créditos; (vi) registro de afiliación de contrato de afiliación al sistema de transacciones recurrentes con cargo a tarjetas de créditos; (vii) cuadro titulado “Establecimientos de Comercio Afiliados”, con distinción por región y comuna; (viii) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco de Chile y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (ix) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco de Chile y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (x) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco de Chile y Transbank, de 29 de septiembre de 2000; (xi) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco de Crédito e Inversiones y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xii) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco de Crédito e Inversiones y Transbank, de 29 de septiembre de 2000; (xiii) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco de Crédito e Inversiones y Transbank S.A., de 2 de abril de 2001; (xiv) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco del

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Estado de Chile y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xv) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco del Estado de Chile, de 31 de diciembre de 2000; (xvi) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco del Estado de Chile y Transbank S.A., de 1 de febrero de 2002; (xvii) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco BICE y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xviii) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco BHIF y Transbank S.A., de 27 de diciembre de 1996; (xix) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre BBVA Banco BHIF y Transbank, de 29 de septiembre de 2000; (xx) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile y Transbank S.A., de 27 de diciembre de 2010; (xxi) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco Falabella y Transbank, de 31 de diciembre de 2000; (xxii) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco Falabella y Transbank S.A., de 1 de junio de 2002; (xxiii) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco Security y Transbank, de 29 de septiembre de 2000; (xxiv) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Coopeuch y Transbank S.A., de 22 de mayo de 2001; (xxv) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Coopeuch Ltda. y Transbank S.A., de 14 de junio de 2010; (xxvi) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco Ripley y Transbank S.A., de 2 de enero de 2003; (xxvii) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Consorcio Tarjetas de Crédito S.A. y Transbank S.A., de 25 de noviembre de 2004; (xxviii) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco París y Transbank S.A., de 30 de noviembre de 2004; (xxix) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Promotora CMR Falabella S.A. y Transbank S.A., de 1 de julio de 2009; (xxx) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Promotora CMR Falabella S.A. y Transbank S.A., de 1 de diciembre de 2011; (xxxii) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Car S.A. y Transbank S.A., de 15 de septiembre de 2011; (xxxiii) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco Consorcio y Transbank S.A., de 3 de octubre de 2011; (xxxiv) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco Sud Americano y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xxxv) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco Sud Americano y Transbank S.A.,

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

de 29 de septiembre de 2000; (xxxv) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Scotiabank Sudamericano y Transbank S.A., de 1 de agosto de 2002; (xxxvi) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco Concepción y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xxxvii) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Corpbanca y Transbank S.A., de 1 de junio de 1999; (xxxviii) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Corpbanca y Transbank S.A., de 29 de septiembre de 2000; (xxxix) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco Santiago y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xl) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco Santiago y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xli) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco Santiago y Transbank S.A., de 29 de septiembre de 2000; (xlii) Modificación de contratos entre Banco Santander-Chile y Transbank S.A., de 21 de julio de 2011; (xliii) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre The First National Bank of Boston y Transbank S.A., de 14 de marzo de 1997; (xliv) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre BankBoston y Transbank S.A., de 29 de septiembre de 2000; (xlv) Contrato de operación de tarjetas de crédito Visa entre Banco Itaú Chile y Transbank S.A., de 25 de agosto de 2009; (xlvi) Contrato de operación de tarjetas de crédito MasterCard entre Banco Internacional y Transbank S.A., de 9 de enero de 2009; (xlvii) Contrato de operación e incorporación al sistema de tarjetas de débito Redcompra operado por Transbank entre Banco Internacional y Transbank S.A., de 11 de junio de 2010; (xlviii) Contrato de operación de tarjetas de crédito Presto entre Servicios y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A., Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada y Transbank S.A., de 15 de abril de 2005; (xlix) Contrato de operación de tarjetas de crédito entre Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. y Transbank S.A., de 1 de marzo de 2007; (l) Contrato de operación de tarjetas de crédito Ripley entre Car S.A. y Transbank S.A., de 20 de diciembre de 2007; (li) Contrato de operación de tarjetas de crédito Xtra entre Comercializadora y Administradora de Tarjetas Extra S.A. y Transbank S.A., de 20 de diciembre de 2007; (lii) Contrato de operación de tarjetas de crédito CMR Falabella entre Promotora CMR Falabella S.A. y Transbank S.A., de 5 de febrero de 2010; (liii) Manual de Operaciones Tarjetas de Crédito Rol Adquirente, versión 2012; (liv) Manual Operacional de Tarjetas de Débito Rol Adquirente, abril 2011; (lv) Manual Operacional de Tarjetas de Crédito Ripley-Extra, abril 2011; (lvi) Manual Operacional de Tarjetas de Crédito CMR, abril 2011; (lvii) Manual Operacional de

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Tarjetas de Crédito Presto, abril 2011; (lviii) Contrato de Afiliación Sistema de Transacciones Recurrentes con cargo a Tarjetas de Crédito, vigente desde junio de 2006 hasta marzo de 2012; (lix) Registro de Afiliación de Contrato de Afiliación Sistema de Transacciones Recurrentes con cargo a Tarjetas de Crédito, vigente desde junio de 2006 hasta marzo de 2012; (lx) Contrato de Afiliación Sistema de Transacciones Recurrentes con cargo a Tarjetas de Crédito, versión marzo 2012; (lxi) Registro de Afiliación de Contrato de Afiliación Sistema de Transacciones Recurrentes con cargo a Tarjetas de Crédito, vigente desde marzo de 2012 a septiembre de 2013; (lxii) Contrato de Afiliación Sistema de Tarjetas de Crédito y Débito operadas por Transbank S.A., vigente desde octubre de 2011 y hasta marzo de 2012; (lxiii) Solicitud de Afiliación sistema de tarjetas de crédito y débito operadas por Transbank S.A., vigente desde octubre de 2011 y hasta marzo de 2012; (lxiv) Resumen de Solicitud de Afiliación, vigente desde octubre de 2011 y hasta marzo de 2012; (lxv) Registro de afiliación, vigente hasta octubre de 2011; (lxvi) Contrato de Afiliación Sistema de Tarjetas de Crédito operadas por Transbank S.A., vigente hasta octubre de 2011; (lxvii) Contrato de Afiliación Sistema de Tarjetas de Débito operadas por Transbank S.A., vigente hasta octubre de 2011; (lxviii) Contrato de Prestación de Servicios y Comodato, vigente hasta octubre de 2011; (lxix) Contrato de Afiliación, versión marzo 2012, vigente desde marzo 2012 a febrero 2013; (lxx) Resumen de Contrato de Afiliación al Sistema de Tarjetas de Crédito y de Tarjetas de Débito operados por Transbank S.A., versión Marzo 2012, vigente desde marzo 2012 hasta febrero 2013; (lxxi) Solicitud de Afiliación al Sistema de Tarjetas de Crédito y de Tarjetas de Débito operados por Transbank S.A. versión Marzo 2012, vigente desde marzo 2012 hasta febrero 2013; (lxxii) Contrato de Afiliación Sistema de Tarjetas de Crédito y de Tarjetas de Débito operados por Transbank S.A., vigente desde febrero de 2013 y hasta septiembre de 2013; (lxxiii) Solicitud de Afiliación al Sistema de Tarjetas de Crédito y de Tarjetas de Débito operados por Transbank S.A., vigente desde febrero de 2013 y hasta septiembre de 2013; y, (lxxiv) documento que resume los requisitos exigidos a las personas que solicitan afiliarse a la red Transbank.

8.3. A fojas 707 Servicios Visa International Limitada exhibió los siguientes documentos: (i) dos cartas enviadas por el señor Javier Etcheberry a Visa Chile, de fecha 8 de junio de 2011 y 29 de julio de 2011; (ii) carta de respuesta enviada por Visa Chile al señor Javier Etcheberry, de fecha 24 de agosto de 2011; (iii) documento titulado “*VISA International operating regulations*”; (iv) documento titulado “*VisaNet Letter of Agreement*”; (v) documento titulado “*VisaNet Letter of Agreement*”, suscrito por Transbank S.A.; (vi) tabla que contiene el nombre de los

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

emisores de tarjetas de crédito marca Visa en Chile; y, (vii) tabla que contiene el número y volumen anual de transacciones con tarjetas de crédito bancarias y no bancarias marca Visa en Chile, distinguiendo por emisor, desde 2009 y hasta junio de 2013.

8.4. A fojas 790 MasterCard International Incorporated exhibió los siguientes documentos: (i) “*Análisis de la falta de Competencia en el Mercado de Adquirentes de Tarjetas de Crédito y Débito Bancarias – Informe Final – 17 de enero de 2012*”, junto con impresión de correo electrónico conductor; (ii) “*Asociación de Emprendedores en Chile – Documento de Trabajo N° 1 Medios de Pago en Chile: El Monopolio en la Operación y Adquirencia*”, junto con correo electrónico conductor; (iii) impresión de presentación con el logo de Multicaja, de julio de 2011; (iv) carta enviada por el Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta a MasterCard Worldwide Latin America & Caribbean Region; (v) cuatro cadenas de correos electrónicos entre ejecutivos de Multicaja y Multitarjeta y ejecutivos de MasterCard; (vi) “*MasterCard Rules*”, de 14 de junio de 2013; (vii) cuadro que contiene los operadores autorizados por MasterCard para procesar tarjetas de su marca en Chile y fecha en la que obtuvieron dicha autorización; (viii) dos cuadros que contienen las licencias otorgadas a emisores chilenos para utilizar la marca MasterCard; (ix) dos cuadros que contienen la facturación de transacciones con tarjetas marca MasterCard en pesos chilenos y dólares de los Estados Unidos de América, para el periodo 2009 a junio de 2013, con distinción entre monto transado y cantidad de transacciones y emisores licenciarios.

8.5. A fojas 914 y 2.716 el Banco de Crédito e Inversiones exhibió los siguientes documentos: (i) contrato para la prestación de servicios de transporte, registro y gestión de transacciones electrónicas, entre Sociedad Administradora de Redes Transaccionales y Financieras S.A. y Banco de Crédito de Inversiones, de fecha 13 de enero de 2010, junto con sus anexos; (ii) contrato de prestación de servicios de transporte, registro y gestión de transacciones electrónicas con tarjetas de débito, entre Sociedad Operadora de Tarjetas S.A. y Banco de Crédito de Inversiones, de fecha 13 de enero de 2010, junto con todos sus anexos; (iii) convenio para operación en red Multicaja mediante cuenta prima BCI Nova, entre Sociedad Administradora de Redes Transaccionales y Financieras S.A. y Banco de Crédito de Inversiones, de fecha 24 de abril de 2009; (iv) tres cartas, de fechas 14 de junio de 2011, 15 de julio de 2011 y 3 de abril de 2012, todas ellas suscritas por el Javier Etcheberry, en su calidad de Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta, dirigidas al señor Lionel Olavarría Leyton, en su calidad de Gerente General de BCI; (v) carta

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

de 10 de mayo de 2012, suscrita por el señor Lionel Olavarría Leyton, dirigida al señor Javier Etcheberry Celhay, en respuesta a la carta de Multicaja S.A. de 3 de abril de 2012; (vi) carta suscrita por el señor Nicolás Diban Soto, con fecha 9 de febrero de 2009, a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; junto con su respuesta, de fecha 19 de febrero de 2009; (vii) carta suscrita por el señor Mario Gómez Dubrasic, de fecha 21 de septiembre de 2010, dirigida al Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras; y su respuesta, de fecha 25 de enero de 2011; (viii) documentos que contiene las condiciones mínimas y los documentos que se le solicitan al cliente para abrir cuentas corrientes BCI y TBanc, así como las condiciones mínimas y los documentos que se le solicitan al cliente para abrir cuentas a la vista BCI, TBanc y Nova; (ix) perfil de clientes del Banco de Crédito e Inversiones; y, (x) perfil de clientes de TBanc.

8.6. A fojas 919 y 2.720 el Banco Internacional exhibió los siguientes documentos: (i) formulario titulado “*Estado de Situación*”; y, (ii) “*Condiciones objetivas para acceder a Cuentas Corrientes y Líneas de Crédito en Cuentas Corriente y/o Tarjetas de Crédito*”.

8.7. A fojas 962 el Banco BICE exhibió los siguientes documentos: (i) propuesta de contrato titulada “*Contrato para la prestación de servicios de transporte, registro y gestión de transacciones electrónicas entre sociedad operadora de tarjetas S.A. y Banco BICE*”, de 2011; (ii) “*Documento de Integración Autorizador – Mandante Multicaja*”; (iii) carta de fecha 3 de abril de 2012, suscrita por el señor Javier Etcheberry Celhay, Presidente Ejecutivo de Multicaja, y dirigida al Banco BICE; (iv) impresión de correo electrónico de 6 de septiembre de 2011, enviado por la señora Pamela Cuzmar al señor Enrique Villarroel; (v) impresión de cadena de correos electrónicos de septiembre de 2011, enviados entre ejecutivos de Multicaja y Banco BICE; (vi) “*Requisitos mínimos para acceder a cuenta corriente*”; (vii) impresión de correo electrónico de 2 de septiembre de 2013, enviado por el señor Gustavo Ramírez a los señores Enrique Castro y Patricio Muñoz y que contendría los requisitos básicos de apertura de cuentas vistas del Banco BICE;

8.8. A fojas 978 y 2.473 el Banco Itaú Chile exhibió los siguientes documentos: (i) impresión de la presentación “*Multicaja – Presentación Banco Itaú – Octubre 2012*” y (ii) “*Requisitos para apertura de Cuenta Corriente*”.

8.9. A fojas 1.016 y 5.270 el Banco Scotiabank Sudamericano exhibió los siguientes documentos: (i) “*Acuerdo de Confidencialidad Scotiabank Chile y Multicaja S.A. y otra*”, de 5 de abril de 2013; (ii) carta de 19 de noviembre de 2012,

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

suscrita por el señor Javier Etcheberry y dirigida al señor James Callahan; (iii) cadena de correos electrónicos entre ejecutivos de Banco Scotiabank y Multicaja, de diciembre de 2012 y enero de 2013, con archivo adjunto titulado “*Agenda*”; (iv) cadena de correos electrónicos entre ejecutivos de Banco Scotiabank y Multicaja, de abril de 2013, con archivo adjunto titulado “*Modelo MultiCaja (05.04.2013).xls*”; (v) cadena de correos electrónicos entre ejecutivos de Banco Scotiabank y Multicaja, de febrero, abril y noviembre de 2012, con archivos adjuntos titulados “*Presentación Multipay – Scotiabank – Abril2012.pdf*” y “*Presentación Adquirencia – Scotiabank – Abril 2012.pdf*”; (vi) “*Políticas Generales de Crédito Personal*”, en formato físico y digital; y, (vii) “*Condiciones de Apertura Pasivos para personas naturales*”, en formato físico y digital.

8.10. A fojas 1.036 y 2.724 el Banco Consorcio acompañó al proceso: (i) un certificado suscrito por su Subgerente de Procesos Centrales; y, (ii) un documento titulado “*Solicitud de Productos*”.

8.11. A fojas 1.086 Rabobank exhibió los siguientes documentos: (i) “*Condiciones Generales Personas Jurídicas Rabobank*”; (ii) “*Solicitud Única de Productos – Personas Jurídicas*”; (iii) “*Requisitos para Aperturas de Cuentas Corrientes ----SRO----*”; (iv) “*Declaración para márgenes de crédito Art. 85 Ley General de Bancos*”; (v) “*Registro de firmas*”; (vi) “*Control de entrega de Talonarios de Cheque*”; (vii) “*Condiciones de uso de Rabopass*”; y, (viii) “*Cuadernillo de Anexos a Contrato de Cuenta Corriente*”.

8.12. A fojas 1.089 Banco Penta exhibió un documento titulado “*documentación de clientes para apertura de cuenta corriente con línea de crédito*”.

8.13. A fojas 2.629 Multicaja y Multitarjeta exhibieron los siguientes documentos: (i) copia de oficio N°11641 de la SBIF, de fecha 25 de octubre de 2010; (ii) copia de acuerdo N°1465-04-090305 del Banco Central, de fecha 5 de marzo de 2009; (iii) contrato de fecha 09 de abril de 2009 suscrito entre Promotora CMR Falabella S.A. y Multitarjeta; (iv) contrato de fecha 15 de febrero de 2010 suscrito entre PRESTO y Multitarjeta; (v) contrato de fecha 3 de noviembre de 2011, suscrito entre Promotora CMR Falabella S.A. y Multitarjeta; (vi) contrato de fecha 13 de enero de 2010 suscrito entre el Banco de Crédito e Inversiones y Multitarjeta; (vii) contrato de fecha 13 de enero de 2010 suscrito entre el Banco de Crédito e Inversiones y Multicaja; (viii) contrato de fecha 1 de septiembre de 2010 suscrito entre Banco Santander-Chile y Multitarjeta; (ix) planilla en formato Excel con base de datos de comercios afiliados a Multicaja, Multitarjeta, I-Switch y Pincenter desde 2009 a la

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

fecha; (x) modelos de contratos afiliación comercios a Multicaja, Multitarjeta e lswitch desde 2009 a septiembre de 2013, en formato Pdf; (xi) Modelos de contratos, en formato físico: (a) nueve contratos de servicio integral multipago lswitch; (b) cuatro contratos de servicio integral multipago; (c) cuatro contratos de servicio integral multipago lswitch; (d) dos contratos de incorporación de comercios al sistema red Multicaja; (e) tres formularios de datos del comercio; (f) un contrato de licencia, junto con un anexo; (f) un contrato de afiliación Car S.A., junto con un anexo; (g) seis contratos de incorporación de comercios al sistema-red Multicaja Servicio Transaccional Móvil o Internet; (h) dos contratos de incorporación de agente al sistema-red Multicaja; (i) doce formularios de datos del agente; (j) dos autorizaciones a Multicaja S.A. para emitir documentos tributarios electrónicos; (k) cuatro cartas tipo emitidas por Multicaja a comercios; (l) solicitud de comercio corresponsal bancario y pago de cuentas; (m) postulación a la red Multicaja; (n) anexo de contrato de incorporación de comercio al sistema-red Multicaja (otorgamiento de garantía); (ñ) tres contratos de venta por consignación de productos electrónicos; (o) condiciones generales contrato de prestación de servicios; (p) contrato de venta por consignación de productos por medios electrónicos - Corona - 10-11-2011; (q) contrato de venta por consignación de productos electrónicos - Qivi - 11-05-2012; (r) contrato de venta por consignación de productos electrónicos - MTS - 25-06-2013; (s) contrato de venta por consignación de productos electrónicos - Maicao - 3-12-2012; (t) contrato de prestación de servicios transaccionales - Falabella Retail - 09-05-2013; (u) contrato de prestación de servicios - Presto Red - 13-06-2008; (v) contrato de comercialización electrónica de recargas - Play Music - 3-01-2011; (w) contrato de comercialización de productos telefónicos y otros intangibles - Salcobrand - 12-06-2009; (x) contrato de comercialización de productos electrónicos - Rendic - 30-01-2009; (y) contrato de comercialización de productos electrónicos - Sodimac - 31-01-2008; (z) contrato de comercialización de productos electrónicos - Farmacias Cruz Verde - 15-03-2006; y, (aa) contrato de comercialización de productos electrónicos - Cruz Verde - 15-03-2006; (xi) Copia de contratos de afiliación Comercios Pincenter desde 2009 a septiembre de 2013, en formato Pdf: (a) contrato de venta por consignación de productos por medios electrónicos - Corona - 10-11-2011; (b) contrato de venta por consignación de productos electrónicos - Qivi - 11-05-2012; (c) contrato de venta por consignación de productos electrónicos - MTS - 25-06-2013; (d) contrato de venta por consignación de productos electrónicos - Maicao - 3-12-2012; (f) contrato de prestación de servicios transaccionales - Falabella Retail - 09-05-2013; (g) contrato de prestación de servicios - Presto Red - 13-06-2008; (h)

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

contrato de comercialización electrónica de recargas - Play Music - 3-01-2011; (i) contrato de comercialización de productos telefónicos y otros intangibles - Salcobrand - 12-06-2009; (j) contrato comercialización de productos electrónicos - Rendic - 30-01-2009; (k) contrato comercialización de productos electrónicos - Sodimac - 31-01-2008; (l) contrato comercialización de productos electrónicos - Farmacias Cruz Verde - 15-03-2006; y, (m) contrato de comercialización de productos electrónicos - Cruz Verde - 15-03-2006; (xii) un archivo en formato Excel que contiene base de datos con monto total y volumen de transacciones, valor de ticket efectuados con tarjetas de crédito no bancarias por año, desde el año 2009 a la fecha; (xiii) contrato de fecha 10 de marzo de 2008 suscrito entre HITES y Multicaja; (xiv) archivo en formato Excel con base de datos comercios afiliados a Multicaja, Multitarjeta, lswitch y Pincenter; (xv) “Manual de Procedimientos Operacionales TC Multicaja – 2008”; (xvi) “Integración Host to Host CMR”; (xvii) “Procedimientos Internos Conciliación – Multicaja”; (xviii) “Procedimientos Internos Operaciones Conciliación – Multitarjeta”; (xix) “Flujos Operativos Multicaja”; (xx) “Flujos Operativos Multitarjeta”; (xxi) “Manual Operativo de Agencias incorporadas – Multitarjeta”; (xxii) “Manual Operativo de Agencias incorporadas – Multicaja”; (xxiii) “Manual de Procedimientos Operacionales Multicaja”; (xxiv) “Manual de Procedimientos Operacionales TC Multicaja - Julio 2008”; (xxv) “ Plan de Continuidad de Negocio Multicaja”; (xxvi) “Proceso Afiliación de Comercios Multicaja-Multitarjeta”; (xxvii) “Proceso Baja Comercios Multicaja-Multitarjeta”; (xxviii) “Proceso de Cambio de POS Comercios MC-MT”; (xxix) “Proceso Conciliación Mensual Mandantes TC Casa Comercial”; (xxx) “Proceso Custodia Documentos Comercio”; (xxxi) “Proceso Compra de Terminales”; (xxxii) “Proceso de Preparación de Terminales para Instalación”; (xxxiii) “Proceso de Mantenimiento y Reparación de Terminales”; (xxxiv) “Proceso de Control de Calidad y Mantenimiento de Comercios”; (xxxv) “Proceso Disciplinario Faltas y/o Violaciones Seguridad Información”; (xxxvi) “Proceso de Comunicación y Atención de Requerimientos Comercios”; (xxxvii) “Procedimiento Gestión de Incidentes”; (xxxviii) “Avances Tecnológicos Operaciones y Comerciales MC”; (xxxix) “Manual Procedimientos Operacionales Transacciones Tarjeta Débito – Multitarjeta”; (xl) “Proceso compra y control de existencias de publicidad de comercios”; (xli) Presentación Multicaja - junio 2011; y, (xlii) Presentación Multicaja – Multipay Banco Estado, de marzo 2012.

8.14. A fojas 2.663 y 5.665 el Banco de Chile exhibió los siguientes documentos: (i) carta de fecha 8 de junio de 2011, dirigida al Banco de Chile por el Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta; (ii) carta de fecha 15 de julio de

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

2011, dirigida al Banco de Chile por el Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta; (iii) carta de fecha 3 de abril de 2012, dirigida al Banco de Chile por el Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta; (iv) carta de fecha 5 de noviembre de 2012, dirigida al Banco de Chile por el Presidente Ejecutivo de Multicaja y Presidente de Multitarjeta; (v) carta de respuesta del Banco de Chile, de fecha 25 de julio de 2011; (vi) carta de respuesta del Banco de Chile, de fecha 19 de abril de 2012; (vii) Condiciones para acceder a la cuenta vista red Banco Credichile; (viii) Condiciones para acceder a cuenta corriente o cuenta vista Banco de Chile; (ix) Condiciones para acceder a productos financieros en la banca para pequeñas y medianas empresas del Banco de Chile; (x) presentación titulada “*Banco de Chile – Multicaja, 2 de agosto de 2012*”; y, (xi) presentación titulada “*Presentación Banco Chile, 1 Septiembre 2011*”.

8.15. A fojas 2.695 y 5.662 el Banco Santander-Chile exhibió los siguientes documentos: (i) presentación de Multicaja, de mayo de 2012; (ii) presentación de Multicaja-Paypal titulada “Propuesta Comercial Alianza Santander-Chile Multicaja-Paypal”, de julio de 2012; (iii) impresión de correo electrónico del señor Patricio Seguel, Gerente de Desarrollo de Multicaja, para la señora Magdalena Assef, Gerente de Medios de Pago de Banco Santander-Chile, de fecha 24 de septiembre de 2012; (iv) carta del señor Javier Etcheberry, dirigida a la señora Magdalena Assef, de fecha 5 de noviembre de 2011; (v) carta del señor Álvaro Valenzuela del Valle, Gerente General de Sociedad Operadora de Tarjetas S.A., dirigida al señor Cristián Melo, Gerente General de Santander Servicios de Recaudación y Pagos, de fecha 26 de febrero de 2010; (vi) carta de la señora Magdalena Assef von Stecher, Gerente de Negocios de Medios de Pagos de Banco Santander- Chile, dirigida al señor Javier Etcheberry, Presidente de Multicaja, de fecha 9 de noviembre de 2012; (vii) carta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras dirigida al Gerente General de Banco Santander-Chile, de fecha 26 de noviembre de 2010; (viii) carta de representantes de Multitarjeta, dirigida al señor Cristian Melo, Gerente de Proyectos de Banco Santander-Chile, de fecha 28 de octubre de 2010; (ix) carta del Gerente General Subrogante de Banco Santander Chile, señor Juan Fernández, dirigida al señor Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha 15 de diciembre de 2010; (x) carta de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, dirigida al Gerente General de Banco Santander-Chile, de fecha 12 de septiembre de 2011; (xi) impresión de correo electrónico de fecha 18 de julio de 2012, de Gonzalo Valenzuela, de VISA, para Magdalena Assef con los requerimientos para designar un procesador y reenvío de ese correo al señor Patricio Seguel, de Multicaja; (xii) impresión de correo electrónico de fecha 12 de

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

julio de 2012, de la señora Gabriela Teuly, de MasterCard, para la señora Magdalena Assef von Stecher, de Banco Santander; (xiii) documento en el que constan los requisitos para la apertura de una cuenta corriente y una cuenta a la vista en Banco Santander-Chile y Banefe; (xiv) acuerdo de confidencialidad y no divulgación, de fecha 19 de agosto de 2009, suscrito entre Sociedad Administradora de Redes Transaccionales y Financieras S.A., Sociedad Operadora de Tarjetas S.A. y Banco Santander-Chile; (xv) Contrato de prestación de servicios de transacciones electrónicas entre Sociedad Operadora de Tarjetas S.A. y Banco Santander-Chile, con sus respectivos anexos; (xvi) un disco compacto con información adjunta a la carta que rola a fojas 2.668; (xvii) carta de 5 de octubre de 2010, enviada por el señor Claudio Melandri Hinojosa, Gerente General de Banco Santander, al señor Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras.

8.16. A fojas 2.718 el Banco Estado exhibió los siguientes documentos: (i) cuatro modelos o tipos de contratos, denominados “Contrato de prestación de servicios Caja Vecina, Apertura de Cuenta Vista – Chequera Electrónica y Apertura de Línea de Crédito en Cuenta Vista – Chequera Electrónica”; y, (ii) “Política de desarrollo comercial Caja Vecina”.

8.17. A fojas 2.734 ABC Inversiones Limitada acompañó al proceso, mediante un disco compacto: (i) Convenio de publicidad entre ABC Inversiones S.A. e Iswitch S.A., de 2 de enero de 2005; (ii) Convenio de administración del sistema y fondo para avances en efectivo entre ABC Inversiones Limitada e Iswitch S.A., de 2 de enero de 2005; (iii) Convenio de intercambio publicitario y marketing entre ABC Comercial Limitada y Iswitch S.A.; (iv) Convenio de administración del sistema y fondo para avances en efectivo entre ABC Inversiones Limitada e Iswitch S.A., de 12 de octubre de 2006; y, (v) cuadro titulado “*Numero de tiendas Afiliadas de terceros abc*”.

8.18. A fojas 2.736 Créditos, Organización y Finanzas S.A. acompañó al proceso, mediante un disco compacto: (i) Convenio de administración del sistema y fondo para avances en efectivo entre Cofisa e Iswitch, de 12 de octubre de 2006; (ii) Convenio de intercambio publicitario y marketing entre Cofisa e Iswitch, de 12 de octubre de 2006; (iii) cuadro con establecimientos afiliados a la tarjeta de crédito DIN, con distinción de región y comuna; y, (iv) cuadro con número de tarjetas de crédito DIN emitidas desde 2009 y hasta julio de 2013, desagregado por mes y año.

8.19. A fojas 2.805 y 5.683 Inversiones SCG S.A. e Inversiones LP S.A. exhibieron los siguientes documentos: (i) una tabla en la que constaría el número total de

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

tarjetas de crédito emitidas por Inversiones SCG S.A., desde noviembre de 2011 hasta septiembre de 2013; (ii) contrato de prestación de servicios Iswitch S.A. a Empresas La Polar S.A., de fecha 1 de abril de 2007; y, (iii) documento titulado “*Cobertura de la Tarjeta TLP en Comercios Asociados Multicaja*”.

8.20. A fojas 2.808 y 5.736 Servicios y Administración de Créditos Comerciales Presto S.A. exhibió los siguientes documentos: (i) documento en formato digital, compatible con Excel, denominado “*Resumen Comercios*”, que contiene la información de los establecimientos propios o de terceros que admiten transacciones con tarjeta Presto; (ii) Contrato de prestación de servicios transaccionales, celebrado entre Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada y Sociedad Administradora de Tarjetas S.A., de 15 de febrero de 2010, que contiene trece cláusulas y seis anexos; (iii) Contrato de servicios informáticos celebrado entre Iswitch S.A. y Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada, de 1 de agosto de 2004, que consta de once cláusulas y un anexo denominado “*Procedimiento Operacional*”; (iv) Convenio de publicidad, celebrado entre Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada e I-Med, de 1 de agosto de 2004, que consta de once cláusulas y dos adenda; (v) Convenio de Administración de Sistema y Avances en Efectivo, celebrado entre Administradora de Créditos Comerciales Presto Limitada e I-Med, de 1 de agosto de 2004, que contiene catorce cláusulas; y, (vi) disco compacto que contiene un archivo en formato Excel denominado “*Tarjetas Emitidas*”, en el que consta la información desagregada mensualmente, desde 2009 y hasta agosto de 2013, del número de tarjetas emitidas y castigadas por Presto.

8.21. A fojas 2.892 Car S.A. exhibió los siguientes documentos: (i) Contrato de Prestación de Servicios entre CAR S.A. e Iswitch S.A. – I-Med S.A., de 21 de enero de 2010; (ii) tabla de tres hojas titulada “*Número de tarjetas emitidas*”; y, (iii) tabla de siete páginas, titulada “*Número de establecimientos afiliados a tarjeta Ripley*”.

8.22. A fojas 3.172 y 5.748 Promotora CMR Falabella S.A. exhibió los siguientes documentos: (i) Contrato de prestación de servicios de transporte, registro y gestión de transacciones electrónicas entre Sociedad Administradora de Redes Transaccionales y Financieras S.A. y Promotora CMR Falabella S.A., de 1 de octubre de 2008, con sus respectivos anexos; (ii) Contrato de prestación de servicios de transporte, registro y gestión de transacciones electrónicas con tarjetas de crédito entre Sociedad Operadora de Tarjetas S.A. y Promotora CMR Falabella S.A., de 3 de noviembre de 2011, con sus respectivos anexos; (iii) tabla de tres hojas, titulada “*Número Total Tarjetas Emitidas*”; (iv) tabla de una hoja, titulada

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

“*Comercios Afiliados CMR RM*”; (v) dos documentos en los que constan los establecimientos afiliados a la tarjeta de crédito emitida por Promotora CMR Falabella S.A.

8.23. A fojas 3.182 Sociedad de Créditos Comerciales S.A. exhibió los siguientes documentos: (i) Copia de contrato de prestación de servicios celebrado con fecha 30 de diciembre de 2010 entre ISWITCH S.A. e I-MED S.A. con SCC S.A., con sus respectivos anexos; (ii) Copia de contrato de venta por consignación de productos por medios electrónicos celebrado con fecha 10 de noviembre de 2011, entre Multitiendas Corona S.A., y Pincenter S.A. con sus respectivos anexos; (iii) tabla con el detalle de la cartera total de tarjetas de crédito a nivel nacional, desglosado territorialmente; (iv) once tablas con el detalle de los establecimientos comerciales asociados a la tarjeta Corona; (v) borrador de contrato de prestación de servicios de recaudación que le hiciera llegar Multicaja el 16 de agosto de 2013.

8.24. A fojas 3.186 Inversiones y Tarjetas S.A. exhibió los siguientes documentos: (i) “*Convenio entre Inversiones y Tarjetas S.A., Gestión de Créditos Puente S.A. e Iswitch S.A.*”, de fecha 26 de octubre de 2006, junto con tres anexos de la misma fecha; (ii) “*Contrato de prestación de servicios de transporte, registro y gestión de transacciones electrónicas y operación de tarjetas de crédito y débito entre la Sociedad Administradora de Redes Transaccionales y Financieras S.A. e Inversiones y Tarjetas S.A.*”, de 1 de marzo de 2008, junto con un anexo; (iii) “*Convenio entre Inversiones y Tarjetas S.A. y Netcomercio S.A.*”, de fecha 11 de marzo de 2008, junto con un anexo, firmado en esa misma fecha, y otro anexo, de fecha 18 de mayo de 2012; (iv) “*Contrato de prestación de servicios de recaudación entre Multicaja e Inversiones y Tarjetas S.A.*”, de fecha 31 de enero de 2013, junto con un anexo de la misma fecha; (v) tabla en formato Excel en la que se indica, por comuna y por región, la totalidad de los establecimientos comerciales adheridos a la tarjeta Hites; (vi) presentación PowerPoint titulada “*Botón de pago Multipay*”, de abril de 2011, entregada a Inversiones y Tarjetas en mayo de 2011; (vii) “*Propuestas para recaudación de cuentas pagando con tarjeta Hites*” y “*Recaudación estado de cuenta Hites en comercios Multicaja*”, ambos adjuntos a correo electrónico de fecha 4 de diciembre de 2012; (viii) correo electrónico de fecha 12 de diciembre de 2012, al que se adjuntan los documentos “*Nueva propuesta para recaudación de estado de cuenta Hites*”, “*Presentación con puntos por región/comuna*” y “*archivo *.xls con cantidad de puntos por comuna*”; (ix) correo electrónico de fecha 20 de mayo de 2013, que entrega un borrador de “*Contrato y modelo de seguridad para la prestación de servicios de transporte, registro y gestión de transacciones*”

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

electrónicas con tarjetas de crédito, entre Iswitch e Inversiones y Tarjetas” y “Modelo de Seguridad”; y, (x) correo electrónico de fecha 18 de diciembre de 2012, al que se adjunta propuesta de borrador de contrato de prestación de servicios de recaudación entre Multicaja e Hites; (xi) cadenas de correos electrónicos que dicen relación con la respuestas dadas en relación con el contrato firmado con fecha 31 de enero de 2013.

8.25. A fojas 3.204 Tricard S.A. exhibió los siguientes documentos: (i) copia simple de contrato de publicidad suscrito entre Tricard S.A. e Iswitch S.A., de fecha 1 agosto de 2005; (ii) copia simple de contrato de servicios informáticos suscrito entre Tricard S.A. e Iswitch S.A., de fecha 1 de agosto de 2005; (iii) copia simple de convenio de administración del sistema y fondo para avances en efectivo, suscrito entre Tricard S.A. e Iswitch S.A., de fecha 10 de septiembre de 2005; (iv) resumen, en formato físico, de las tarjetas de crédito emitidas desde 2009 a la fecha, con desagregación mensual; y, (v) resumen de los establecimientos comerciales afiliados a las tarjetas de crédito emitidas por Tricard S.A., desglosado por región y comuna.

8.26. A fojas 4.994 Corpbanca exhibió los siguientes documentos: (i) carta de 8 de junio de 2011, enviada por Multicaja al señor Mario Chamorro Carrizo; (ii) carta de 15 de julio de 2011, enviada por Multicaja al señor Mario Chamorro Carrizo; (iii) carta de 3 de abril de 2012, enviada por Multicaja al señor Fernando Massú Tare; (iv) carta de 19 de noviembre de 2012, enviada por Multicaja al señor Fernando Massú Taré; (v) dos impresiones, obtenidas del sitio *web* de Corpbanca, en las cuales aparecen los requisitos o condiciones objetivas que Corpbanca exige a sus clientes para la apertura de cuentas corrientes y cuentas a la vista; y, (vi) página 16 del “*Manual de Crédito Riesgo Banca Persona*”, en la que, en su número cuatro, se consignan las condiciones generales de evaluación de personas naturales que solicitan la contratación de productos bancarios.

8.27. A fojas 5.264 el Banco Falabella exhibió los siguientes documentos: (i) minuta titulada “*Producto Cuenta Falabella-Multipay*”; (ii) minuta titulada “*Borrador propuesta valor cuenta vista BF-MP*”; (iii) presentación titulada “*Proyecto ‘Cuenta Vista Banco Falabella Multipay’*”; (iv) presentación titulada “*Multicaja, Reunión Banco Falabella, 19 de febrero de 2013*”; (v) presentación titulada “*Multicaja, ‘Presentación Banco Falabella’, 1 de agosto de 2012*”; (vi) presentación titulada “*Proyecto ‘Cuenta Vista Banco Falabella – Multipay’, octubre 2012*”; (vii) presentación titulada “*Multicaja, Modelo Corresponsalía Bancaria Multibanco*”; (viii) correo electrónico de fecha 6 de junio de 2013, enviado por el señor Patricio Seguel

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

al señor Benoit de Grave; y, (ix) documento titulado “*Condiciones de Acceso Apertura de Productos*”.

8.28. A fojas 5.658 y 6.651 el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria acompañó al proceso: (i) carta de 14 de junio de 2011, suscrita por el señor Javier Etcheberry y dirigida al señor Ignacio Lacasta; (ii) carta de 15 de julio de 2011, suscrita por el señor Javier Etcheberry y dirigida al señor Ignacio Lacasta; (iii) carta de 19 de julio de 2011, suscrita por el señor Manuel Olivares y dirigida al señor Javier Etcheberry; (iv) presentación titulada “*Presentación de la Empresa, Junio 2011*”; (v) “*Banca de Personas Condiciones Objetivas para Acceder al Crédito y otras Operaciones Financieras*”; y, (vi) “*Condiciones para Acceder al Crédito y otras Operaciones Financieras Banca de Empresas Micro y Pequeñas Empresas*”.

8.29. A fojas 5.678 Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. exhibió los siguientes documentos: (i) tabla que contiene el número de tarjetas de crédito emitidas por Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., desde el año 2009 y hasta julio de 2013; y, (ii) tabla que contiene el número de establecimientos afiliados a las tarjetas emitidas por Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., propios o de terceros, con desagregación por regiones y comunas.

8.30. A fojas 6.639 el Banco Security exhibió los siguientes documentos: (i) Contrato de apertura y uso de cuenta Security Cash; (ii) Condiciones objetivas para el otorgamiento de Productos de Banco Security; (iii) Planes Cuenta Corriente – Personas Jurídicas; (iv) Planes Cuenta Corriente – Personas Naturales; y, (v) Ficha de Producto: Tarjeta de Débito Security Cash.

9. Oficios de autoridades públicas:

9.1. A fojas 6.642 rola el oficio ordinario N° 4.751 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de fecha dieciocho de octubre de dos mil trece. A fojas 6.763 la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras complementó su presentación, mediante oficio ordinario N° 5.049, de 4 de noviembre de 2013.

9.2. A fojas 6.753 rola el oficio N° 5.276 del Banco Central de Chile, de fecha 23 de octubre de 2013.

10. Expedientes traídos a la vista:

10.1. A fojas 145 se ordenó traer a la vista el expediente substanciado ante este Tribunal bajo el rol C N° 16-04, caratulado “*Avocación en recurso de reclamación*”

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

de Transbank S.A. en contra del Dictamen N° 1.270 de la Comisión Preventiva Central y requerimiento del Sr. Fiscal Nacional Económico”.

10.2. A fojas 479 se ordenó traer a la vista el expediente substanciado ante este Tribunal bajo el rol NC N° 412-2012, caratulado “*Solicitud de dictación de Instrucción de Carácter General sobre transacciones con tarjetas bancarias de crédito y/o débito*”.

10.3. A fojas 8.381 se ordenó traer a la vista el expediente substanciado ante este Tribunal bajo el rol ERN N° 20-14, “*sobre los servicios asociados a la utilización de tarjetas de crédito y débito de aceptación universal como medios de pago*”.

11. Prueba decretada de oficio por el Tribunal: a fojas 7.147 declaró como testigo el señor Carlos Cristián Budnevich Le-Fort (la transcripción de su declaración rola a fojas 7.176).

12. Observaciones a la prueba:

12.1. A fojas 8.466 rolan las observaciones a la prueba presentadas por Banco Estado.

12.2. A fojas 8.631 rolan las observaciones a la prueba presentadas por Multicaja y Multitarjeta.

13. A fojas 7.233, con fecha 20 de mayo de 2014, se declaró vencido el término probatorio y se ordenó traer los autos en relación.

14. La vista de la causa se efectuó en la audiencia del día 25 de septiembre de 2014, según consta en certificado que rola a fojas 8.826.

Y CONSIDERANDO:

Primero. Que, como se ha señalado en la parte expositiva de esta sentencia, Multicaja y Multitarjeta demandaron al Banco Estado porque este último habría infringido el artículo 3° del D.L. N° 211, al abusar de la posición monopólica que tendría en el mercado del producto CuentaRut. Dicho abuso consistiría en la ejecución de dos prácticas exclusorias por parte del banco: (i) se habría negado injustificadamente a contratar con Multitarjeta durante los dos años que precedieron a la presentación de la demanda, rehusando habilitar la red transaccional de Multitarjeta para la operación y adquirencia de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut; y, (ii) habría atado la adquirencia o afiliación de comercios para su

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

producto CuentaRut a los servicios de operación de las tarjetas de débito asociadas a dicha cuenta, prestados por su red transaccional relacionada: la empresa Transbank S.A.;

Segundo. Que, por su parte, el demandado Banco Estado, al contestar la demanda de autos, solicitó el rechazo de la misma en todas sus partes porque sus actuaciones no habrían transgredido las normas y principios que regulan la libre competencia. Señala que la demanda sería meramente instrumental, ya que su objetivo sería *“ocupar a Banco Estado, y específicamente a uno de sus productos, como puerta de entrada al mercado”*. Niega la comisión de las conductas que le reprocharon las demandantes, expresando que no necesitaba contratar con Multitarjeta la prestación de servicios de adquirencia de comercios y operación de tarjetas, por cuanto esos servicios los realizaría internamente o por intermedio de Transbank. Indica que, además, las empresas demandantes habrían circunscrito equivocadamente el mercado relevante a las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut, con el objeto de *“configurar una inexistente posición monopólica de Banco Estado”*;

Tercero. Que, atendido que las conductas imputadas se habrían ejecutado en una industria compleja, como es aquella relacionada con los medios de pago y de las diferentes plataformas que permiten su operación, este Tribunal, en forma previa a analizar el mercado relevante para determinar si el demandado tiene o no poder de mercado del cual pueda abusar, se referirá a las características principales de dicha industria, su evolución y algunos aspectos pertinentes de su regulación;

Cuarto. Que de acuerdo con lo dispuesto en el Compendio de Normas Financieras del Banco Central (en adelante indistintamente “CNF”), se entiende por tarjeta de débito cualquier tarjeta u otro documento que identifica al titular de una cuenta corriente bancaria o de una cuenta de ahorro a la vista, o de una cuenta a la vista, con el emisor de la tarjeta, y que sea utilizada como instrumento de pago en la red de establecimientos afiliados al sistema, que cuenten con dispositivos electrónicos que operen con captura en línea de las transacciones y en que los montos correspondientes sean debitados inmediatamente en la cuenta del titular y acreditados en la cuenta del beneficiario, en la medida que dichas transacciones sean autorizadas y existan fondos suficientes (capítulo III.J.2 del CNF párrafo I.1). Sólo pueden emitir tarjetas de débito las empresas bancarias y las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la SBIF y establecidas en Chile (capítulo III.J.2 del CNF, párrafo II.1);

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Quinto. Que el citado CNF también se refiere a las tarjetas de crédito, definiéndolas como cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por su emisor y que sea utilizado por dicho titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago (capítulo III.J.1. del CNF, párrafo I.2). Pueden emitir tarjetas de crédito las empresas bancarias establecidas en el país y las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la SBIF que cuenten con un patrimonio superior al equivalente a 400.000 Unidades de Fomento (capítulo III.J.1 del CNF, párrafo II.A). También pueden emitir tarjetas de crédito las sociedades anónimas constituidas en Chile y que cumplan los requisitos establecidos en el referido capítulo III.J.1 del CNF. Esos emisores que no son bancos ni cooperativas de ahorro y crédito quedan sujetos a la fiscalización de la SBIF en la medida que, por la utilización de las tarjetas de crédito emitidas por ellos, asuman en cualquier forma responsabilidad de efectuar pagos de manera habitual a las entidades afiliadas no relacionadas (capítulo III.J.1 del CNF, párrafo II.B y artículo 2° inciso segundo del D.F.L. N° 3/1997, que establece la Ley General de Bancos, en adelante “Ley General de Bancos”);

Sexto. Que, en su oportunidad, este Tribunal estableció en la Sentencia N° 29/2005 que las tarjetas (de débito y de crédito, bancarias o no bancarias), en cuanto medios de pago, se pueden caracterizar como pertenecientes a un mercado de dos lados. Lo que destaca a ese tipo de mercado es que: (i) presenta externalidades de red –esto es, el valor para los usuarios de un lado del mercado aumenta a medida que existen más usuarios en el otro lado del mercado–; y, (ii) la plataforma que une a las distintas categorías de usuarios efectúa cobros en cada lado del mercado que son distintos de los costos marginales de proveer el servicio que cada lado percibe, de forma de maximizar dichas externalidades de red. Dicho de otra forma, el volumen de transacciones depende de la estructura de precios de la plataforma, la que considera los dos lados del mercado y no sólo los niveles de precios de los bienes ofrecidos en cada mercado de manera individual (Rochet y Tirole, “*Platform Competition in Two-Sided Markets*”, *Journal of the European Economic Association*, 1: 990-1029 [2003]);

Séptimo. Que en el caso de las tarjetas de débito y de crédito los usuarios de un lado del mercado son los tarjetahabientes, esto es, las personas naturales o jurídicas titulares de dichas tarjetas, que utilizan las mismas como medios de pago

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

en las transacciones que efectúan con diversos tipos de comercio. Los usuarios del otro lado del mercado son los establecimientos de comercio que aceptan como medio de pago dichas tarjetas y que pagan una comisión –*merchant discount*– a la institución que los afilia (párrafos 2.2. del capítulo 2-15 y 3.1. del capítulo 8-3 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF, en adelante indistintamente la “RAN”);

Octavo. Que, en ese mercado de dos lados, la plataforma conecta a los tarjetahabientes –que perciben los beneficios de pagar con su tarjeta en lugar de usar otros medios de pago, como por ejemplo una mayor seguridad evitando llevar dinero en efectivo– con los comercios –que también perciben beneficios por recibir pagos por ese medio, como por ejemplo minimizar el riesgo de robos–. El valor para cada tarjetahabiente de contar con una tarjeta aumenta si ésta puede ser utilizada en más comercios, y el valor para cada comercio de poder recibir pagos con tarjeta aumenta si más clientes son a su vez tarjetahabientes;

Noveno. Que en la ya mencionada Sentencia N° 29/2005 se analizó la sustitución entre los distintos medios de pago (tarjetas de débito, tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, dinero efectivo y cheques), tanto desde el punto de vista de los consumidores como de los comercios, llegando, en ese entonces, a la conclusión de que si bien todos los medios de pago son sustitutos entre sí, esa sustitución dista de ser perfecta, tanto desde el punto de vista de los tarjetahabientes como del comercio (consideración vigésimo segunda de la Sentencia N° 29/2005);

Décimo. Que, en particular, en lo que respecta a las tarjetas bancarias y no bancarias, en dicha sentencia se constataron las siguientes diferencias de cara a los tarjetahabientes: (i) una menor cobertura de comercios por parte de las tarjetas no bancarias; (ii) la necesidad de preocuparse de pagar distintas cuentas y absorber los respectivos cargos de facturación de cada tarjeta no bancaria; y, (iii) que las tarjetas bancarias pueden ser utilizadas en el extranjero;

Undécimo. Que la primera de estas diferencias se ha atenuado en los últimos años. Si bien en la época de la causa que dio origen a la Sentencia N° 29/2005, algunas de las tarjetas de crédito no bancarias ya se podían utilizar en comercios distintos de los asociados a su marca –las denominadas “tarjetas de crédito no bancarias abiertas”–, el número de comercios asociados a dichas tarjetas hoy es mucho más importante, habiéndose al menos quintuplicado respecto de la situación en 2002 (fojas 341, causa rol C 16-04). Según declaró el testigo ofrecido

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

por Banco Estado señor Carlos Budnevich a fojas 7.167, “(...) *lo que ha pasado a través del tiempo es que esas tarjetas de crédito que, inicialmente hace mucho tiempo, solamente permitían transacciones con el comercio relacionado, por dar un nombre, si estamos hablando de Falabella o CMR Falabella (...) inicialmente se podía solamente hacer transacciones en Falabella. Pero con el tiempo –yo diría desde hace ocho o diez años atrás– se ha intensificado de una manera importante la apertura de esas tarjetas, al afiliar nuevos comercios donde se puede usar esas tarjetas, como farmacias, servicios de bencina, etc., etc.*”. De acuerdo con el mérito de autos, las tarjetas de crédito no bancarias de los nueve emisores no bancarios que exhibieron documentos en este proceso (ABC DIN, Ripley, Corona, Tricot, La Polar, Walmart, Hites, Falabella y Cencosud, a fojas 2.734, 2.736, 2.805, 2.808, 2.892, 3.172, 3.182, 3.186, 3.204, 5.678, 5.683, 5.736 y 5.748) pueden ser utilizadas en comercios distintos a los de los emisores de cada tarjeta, lo que implica que todas ellas corresponden a tarjetas de crédito no bancarias abiertas. De hecho, el número de tiendas de terceros afiliadas a las tarjetas de dichos emisores no bancarios fluctúa entre mil y cincuenta mil comercios aproximadamente;

Duodécimo. Que debe tenerse especialmente presente que los emisores no bancarios de tarjetas de crédito abiertas (que *“importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público o ciertos sectores o grupos específicos de él”*) actualmente se encuentran sujetos a la regulación del Banco Central (artículo 35º Nº 7 de la Ley 18.840 Orgánica Constitucional del Banco Central) y a la regulación y fiscalización de la SBIF (artículo 2º inciso segundo de la Ley General de Bancos). La regulación dictada por la SBIF respecto de emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias se encuentra principalmente contenida en la actualidad en la Circular Nº 40, de 22 de julio de 2013;

Decimotercero. Que, más aun, algunos emisores de tarjetas de crédito no bancarias han comenzado a emitir tarjetas de crédito de aceptación universal en asociación con las marcas internacionales de tarjetas Visa o MasterCard. Según señala el testigo señor Budnevich a fojas 7.167 y 7.168, “[a]ún más, desde el año 2010, en particular CMR Falabella, empezó con un programa de poner bandera de marca a sus tarjetas. ¿Eso qué significa? Significa que las tarjetas con bandera de marca, en este caso VISA de Falabella, pueden ser usadas en todos los comercios adscritos por la red de Transbank, por lo tanto, del punto de vista del uso para transacciones de compra, tienen exactamente el mismo alcance de cobertura de comercios. (...) [Hay] un cambio muy importante de las tarjetas del retail tienen una

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

cobertura de comercio para realizar compras exactamente equivalentes que las tarjetas de débito y las tarjetas de crédito". El siguiente cuadro lista los emisores no bancarios que poseen licencia de Visa o MasterCard para emitir tarjetas de crédito con bandera de marca:

Cuadro N° 1

Emisores no bancarios con licencia de Visa o MasterCard

EMISORES NO BANCARIOS	VISA	MASTERCARD
CMR Falabella	X	X
Tricot (Tricard)	X	
Consortio de Tarjetas de Crédito	X	
CAR S.A. (Tarjeta Ripley)		X
COOPEUCH		X
Cencosud Adm. de Tarjetas		X
ABC Inversiones Ltda. (ABC Din)		X
SMU Corp (Tarjeta Unimarc)		X

Fuente: Elaboración propia, basado en exhibición de documentos de Visa a fojas 707 y MasterCard a fojas 790 (versión pública a fojas 3.488).

Decimocuarto. Que la incorporación de banderas o marcas internacionales en las tarjetas de crédito emitidas por empresas de *retail* incrementa significativamente la cobertura de dichas tarjetas, pues en virtud de la regla "*Honor all Cards*", cualquier tarjeta que posea una marca internacional debe ser aceptada por todos los comercios afiliados a dicha marca, tanto dentro de Chile como en el extranjero. Según se señala en el sitio de Internet de MasterCard (www.mastercard.com/us/company/en/newsroom/honor_cards.html, traducción libre, fecha de última consulta: 12 de enero de 2015), "*La regla Honor All Cards permite la existencia de un sistema de pagos mundial como MasterCard (...) MasterCard y Visa, así como (...) American Express y Discover, así como los sistemas regionales de cajeros automáticos, están basados en reglas similares. (...) Los consumidores no tienen que preocuparse de si su tarjeta será o no aceptada – independientemente de qué banco la haya emitido, qué tipo de tarjeta sea, o a qué compañía u organización está asociada–.*";

Decimoquinto. Que como consecuencia de lo anterior, las otras dos características que fueron consideradas en la Sentencia N° 29/2005 para distinguir entre tarjetas bancarias y no bancarias (cobertura internacional y costos de transacción asociados a la titularidad de múltiples tarjetas para obtener una

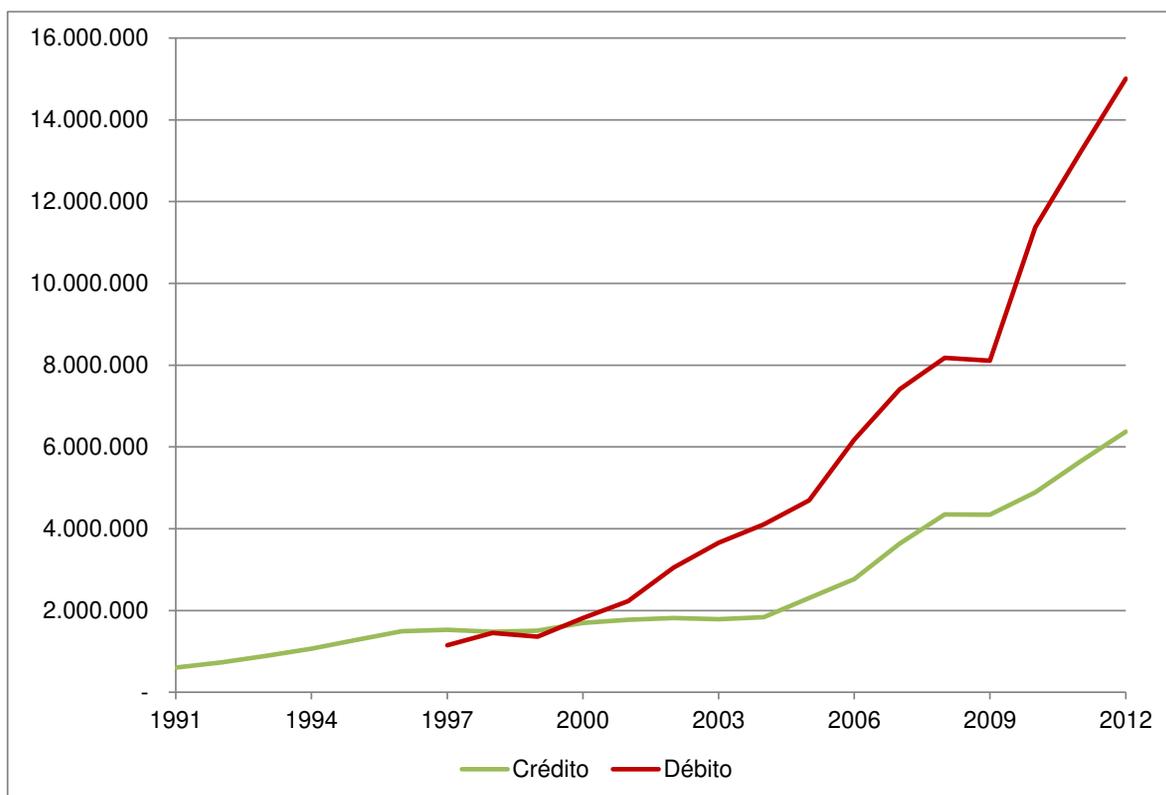
REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

cobertura similar a las tarjetas bancarias), a las que se hizo referencia en la consideración décima, también se han atenuado durante los últimos años;

Decimosexto. Que, entonces, este Tribunal entiende que las diferencias entre tarjetas de crédito bancarias y no bancarias como medios de pago han disminuido en los últimos diez años, tanto frente a los tarjetahabientes como frente a los comercios;

Decimoséptimo. Que, a continuación, este Tribunal describirá la evolución del número de tarjetas de crédito y débito existentes en el país, así como la evolución de las transacciones de pago con dichos instrumentos. En primer lugar, debe mencionarse que en los últimos años se ha observado un importante aumento en el número de tarjetas de crédito y débito bancarias, tal como se ilustra en el Gráfico N° 1. El número de tarjetas de débito ha aumentado en aproximadamente un 19% anual en el periodo 1997 – 2012, mientras que el número de tarjetas de crédito bancarias ha aumentado en un 10% anual en igual periodo;

Gráfico N° 1
Evolución número tarjetas de débito y de crédito bancarias, años 1991 a 2012



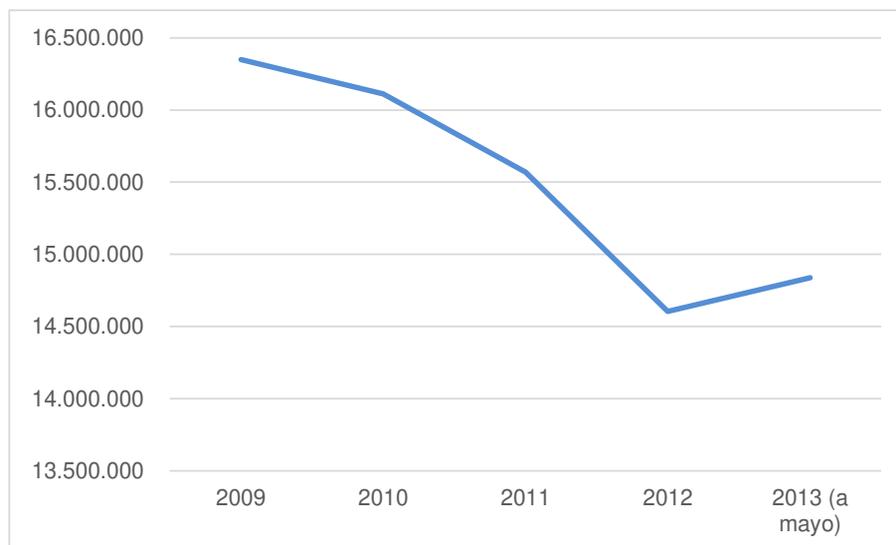
Fuente: Informe económico de fojas 7.860.

**REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA**

Decimoctavo. Que, por su parte, en los últimos años se ha observado una disminución en el número de tarjetas de crédito no bancarias, como se desprende del Gráfico N° 2. El número de tarjetas de crédito no bancarias ha disminuido en aproximadamente un 2,4% anual en el periodo 2009 – 2013. A fojas 7.185 y 7.186, el citado testigo Budnevich ofreció una explicación a esta observación: “[h]ay una disminución del número de tarjetas del parque de tarjetas, de tarjetas de crédito no bancarias, (...) y también una explicación, básicamente yo diría, una explicación también de depuración, probablemente por motivos crediticios –en parte– pero también una depuración de tarjetas inactivas”.

Gráfico N° 2

Evolución stock tarjetas de crédito no bancarias, años 2009 a 2013 (a mayo)



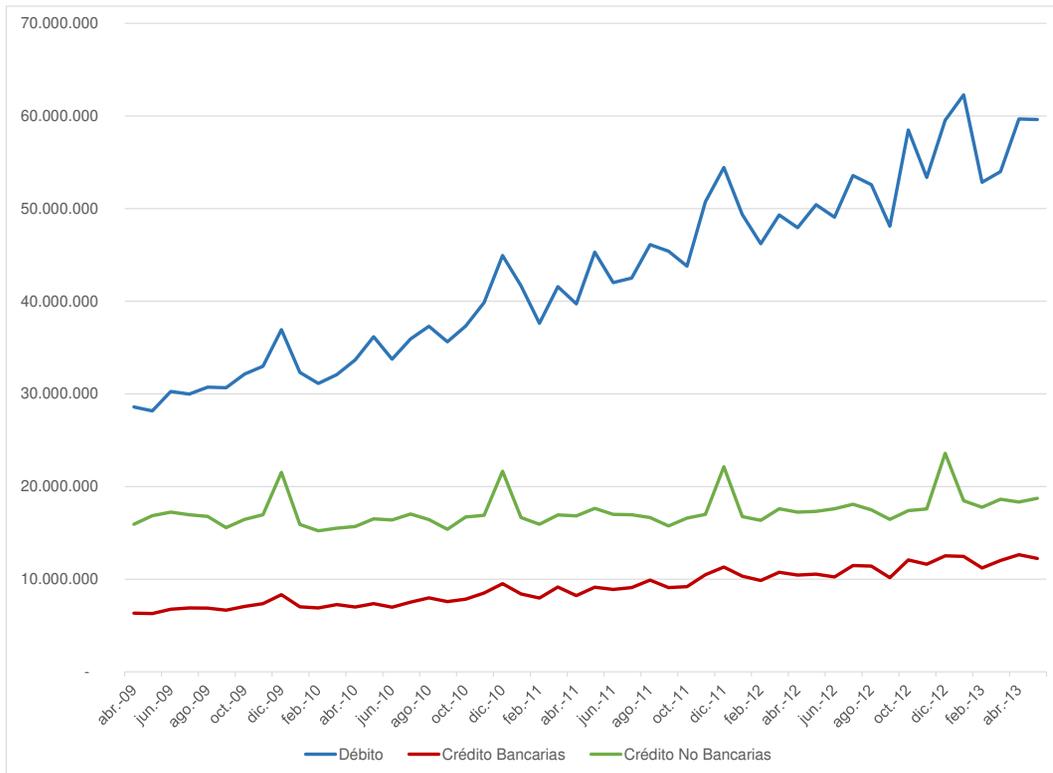
Fuente: Información acompañada por SBIF a fojas 6.763.

Decimonoveno. Que, siempre de acuerdo con la información acompañada por la SBIF a fojas 6.763, es posible observar que aun cuando disminuyó el número de tarjetas de crédito no bancarias, el número de operaciones realizadas con ellas no muestra una disminución importante. Se puede observar también que las tarjetas más utilizadas en los últimos años, en términos de número de transacciones, corresponden a las tarjetas de débito, seguidas de las tarjetas de crédito no bancarias, y las tarjetas de crédito bancarias se encuentran en último lugar de importancia relativa (Gráfico N° 3). Debe tenerse presente, en todo caso, que si se analiza el monto promedio por transacción o *ticket* promedio, las tarjetas de crédito bancarias ocupan el primer lugar, seguidas por las tarjetas de débito y luego por las tarjetas de crédito no bancarias (Gráfico N° 4):

**REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA**

Gráfico N° 3

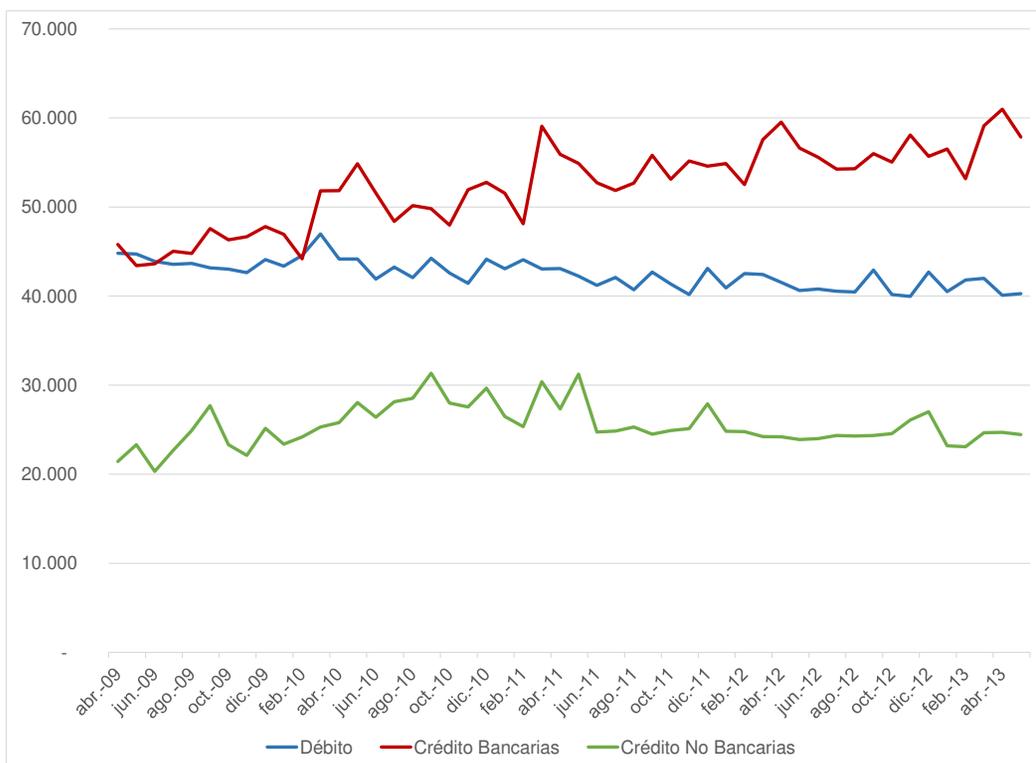
Número de operaciones de adquisición y servicios financieros, por tipo de tarjeta



Fuente: Información acompañada por SBIF a fojas 6.763.

Gráfico N° 4

Ticket promedio por mes, por tipo de tarjeta



Fuente: TDLC, basado en información acompañada por SBIF a fojas 6.763.

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Vigésimo. Que analizada la evolución de las tarjetas de crédito y débito en el país y de las transacciones de pago efectuadas con ellas, corresponde ahora caracterizar las principales funciones necesarias para la correcta operación de dichas tarjetas como medios de pago;

Vigésimo primero. Que, según se expone en el informe “*Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos*”, acompañado por las demandantes a fojas 471, al analizar una red transaccional de tarjetas de crédito o de débito pueden distinguirse un rol emisor y un rol adquirente, que vinculan respectivamente a la plataforma con los tarjetahabientes y con los establecimientos de comercio;

Vigésimo segundo. Que en cada uno de los roles antes descritos es posible distinguir un aspecto comercial y otro operacional. En el caso del rol adquirente, el aspecto comercial corresponde a la afiliación –la incorporación del comercio a la plataforma y la negociación de las comisiones y los servicios prestados–, mientras que el operacional corresponde a la captura y autorización de las transacciones efectuadas con las tarjetas en el respectivo establecimiento de comercio (también denominado “procesamiento adquirente”). Por su parte, en el caso del rol emisor el aspecto comercial se refiere a la relación directa con los tarjetahabientes, mientras que el aspecto operacional se refiere a la compensación y liquidación de las transacciones efectuadas en los establecimientos y la compensación de cuentas (también denominado “procesamiento emisor”);

Vigésimo tercero. Que, en el caso de Chile, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el CNF, los roles descritos en las consideraciones anteriores deben ser cumplidos por los respectivos emisores de tarjetas de crédito y débito, quienes, además de emitir y colocar las tarjetas, tienen las siguientes funciones: (i) celebrar los contratos de afiliación con los establecimientos que acepten dichos instrumentos como medio de pago; (ii) pagar las adquisiciones de bienes o servicios que efectúen los tarjetahabientes en las entidades afiliadas; y, (iii) capturar, autorizar y registrar las transacciones de adquirencia de bienes o servicios que efectúen los tarjetahabientes (Capítulo III.J.1 del CNF, apartado I.3; capítulo III.J.2 del CNF apartados I.4 y I.5). De lo anterior se desprende que en Chile, de acuerdo con la regulación sectorial vigente, los roles de emisión y adquirencia corresponden naturalmente a los emisores de tarjetas, tanto en lo que se refiere a los aspectos comerciales como a los operacionales;

Vigésimo cuarto. Que lo anterior es sin perjuicio de la posibilidad de delegar parte de dichos roles a empresas operadoras de tarjetas autorizadas (capítulos III.J.1 del

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

CNF, apartado 1.4; capítulo III.J.2 del CNF, apartados I.4 y I.5). En otras palabras, los bancos e instituciones financieras pueden externalizar tanto los servicios de operación como los de adquirencia, si llegan a un acuerdo comercial con alguna empresa externa que preste tales servicios, o pueden desarrollar dichas actividades por sí mismos;

Vigésimo quinto. Que el referido CNF y la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras se refieren a los operadores de tarjetas de crédito y débito, definiéndolos y regulándolos. El CNF define a la empresa operadora de tarjetas de crédito como *“la persona jurídica que en virtud de un contrato con el Emisor, presta a éste los servicios relacionados con la autorización y registro de las transacciones que efectúen los Titulares o Usuarios de la Tarjeta; y realiza, por encargo de este último, los actos de administración conducentes al pago de las prestaciones que se adeuden por el Emisor a las entidades afiliadas por concepto de la utilización de las Tarjetas”* (CNF III.J.1, párrafo I.4). Por su parte, la empresa operadora de tarjetas de débito es definida como *“la persona jurídica que, en virtud de un contrato con el Emisor que así lo determine, proporciona a éste los servicios administrativos que se requieran”* (CNF III.J.2, párrafo I.3);

Vigésimo sexto. Que debe tenerse especialmente presente que dicho CNF distingue entre los servicios relacionados con la autorización y registro de transacciones que efectúen los tarjetahabientes (procesamiento adquirente y procesamiento emisor) de los servicios de afiliación de establecimientos u otros relacionados con la operación de las tarjetas. Por ejemplo, tratándose de tarjetas de crédito, la primera clase de servicio –procesamiento- sólo puede ser delegada a operadores de tarjetas sujetos a la regulación del capítulo III.J.1 del CNF, mientras que la segunda clase –afiliación- también puede ser delegada a otras empresas no reguladas (CNF III.J.1., apartado I.4, párrafos primero y quinto). En otros términos, la regulación sectorial distingue los servicios de autorización y registro de transacciones de los servicios de adquirencia, sin perjuicio de permitir expresamente la delegación de la función de adquirencia o afiliación de comercios a un operador de tarjetas, contemplando incluso la posibilidad de que dicho operador pueda asumir la responsabilidad de pago del emisor para con los establecimientos de comercio (CNF III.J.1., apartado I.4, párrafo segundo; CNF III.J.2., apartado I.4);

Vigésimo séptimo. Que, por lo tanto, en un sistema de tarjetas de débito y crédito pueden distinguirse diversos tipos de actores, a saber: emisores, tarjetahabientes,

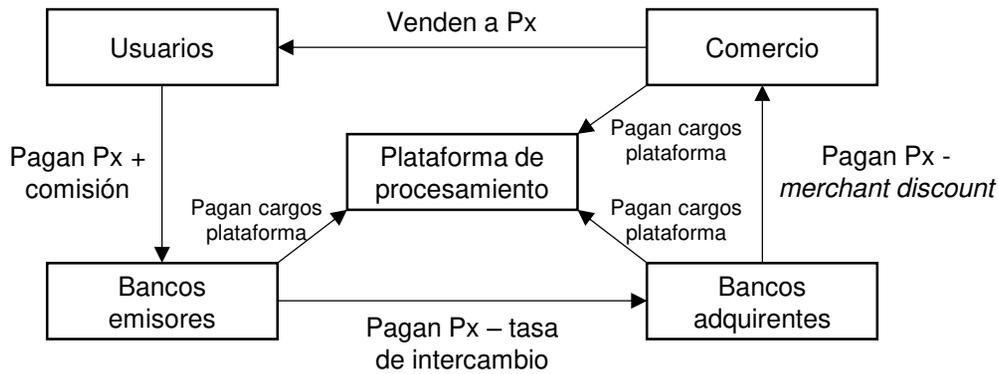
REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

comercios, operadores y adquirentes (quienes prestan a los emisores servicios de procesamiento y adquirencia). Otros actores relevantes son las marcas internacionales de tarjetas (Visa, MasterCard, American Express, Diners, etc.), quienes confieren licencias de emisión y adquirencia a los emisores (Informe de fojas 471, página 26). En virtud de dichas licencias y de la regla “*Honor all Cards*” citada en la consideración decimocuarta, las tarjetas emitidas con la bandera de una marca internacional pueden ser utilizadas para efectuar transacciones de pago en comercios afiliados en todo el mundo. En el mismo sentido, los comercios afiliados por un emisor licenciatarario de una marca internacional de tarjetas pueden recibir pagos con cualquier tarjeta que tenga la respectiva bandera, aunque haya sido emitida por otro emisor nacional o extranjero;

Vigésimo octavo. Que, caracterizadas las funciones necesarias para la utilización de las tarjetas como medios de pago, en las consideraciones siguientes se hará referencia a algunas de las formas en las que puede organizarse un sistema de pagos con tarjetas de crédito o débito;

Vigésimo noveno. Que en diversos países el sistema de medios de pagos con tarjetas de débito y crédito opera con cuatro partes. En él, los bancos son responsables del rol emisor y del rol adquirente y compiten entre sí en estos dos ámbitos, es decir, en la captación de nuevos tarjetahabientes y en el enrolamiento de comercios para la aceptación de las tarjetas que el banco emite bajo licencia. El rol operador de la plataforma es realizado por empresas externas. En aquellos casos en que existe más de una plataforma de procesamiento, se genera competencia entre los distintos operadores, quienes procesan los pagos efectuados mediante las distintas tarjetas. En ese esquema, cada comercio es afiliado a una de las marcas por medio de un banco adquirente. Por su parte, cada tarjeta se encuentra asociada a un banco emisor. Cualquier tarjetahabiente de una marca puede efectuar compras en cualquier comercio que haya sido afiliado a dicha marca, independiente de si el banco adquirente es distinto del banco emisor. La existencia de transacciones en las que el banco adquirente es distinto del banco emisor obliga a definir una tasa de intercambio, que corresponde a “*un porcentaje del monto de cada operación (...) que el adquirente paga obligatoriamente al emisor de la tarjeta con la cual se realizó la operación*” (informe acompañado a fojas 5.376). El esquema de cuatro partes se ilustra en la Figura N° 1:

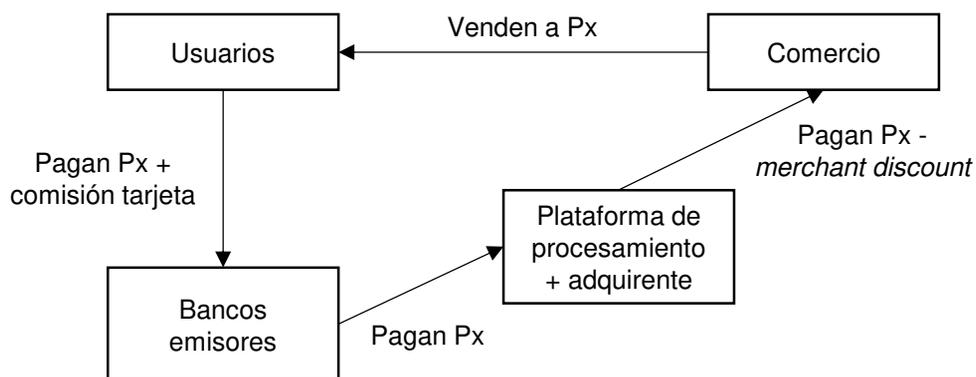
Figura N° 1
Esquema de cuatro partes



Fuente: Elaboración propia, basado en informe acompañado por Multicaja y Multitarjeta a fojas 5.376.
Px = Precio de la transacción realizada con tarjeta (precio pagado por el usuario).
Comisión = cobro por el emisor al usuario.
Tasa de intercambio = pago del adquirente al emisor por transacción.
Merchant discount = comisión cobrada por el adquirente al comercio por transacción.
Cargos plataforma = cobros realizados por plataforma a los bancos y al comercio por transacción.

Trigésimo. Que en otros casos se observa un esquema conocido como de tres partes, en que la plataforma de procesamiento también cumple con el rol adquirente. Este esquema se ilustra en la figura N° 2:

Figura N° 2
Esquema de tres partes



Fuente: Elaboración propia, basado en informe acompañado por Multicaja y Multitarjeta a fojas 5.376.
Px = Precio de la transacción realizada con tarjeta (precio pagado por el usuario).
Comisión tarjeta = cobro por el emisor al tarjetahabiente.
Merchant discount = comisión cobrada por el adquirente al comercio por transacción.

Trigésimo primero. Que, en el caso de Chile, los bancos han delegado en Transbank, sociedad de apoyo al giro bancario, los roles de adquirencia y procesamiento adquirente. Adicionalmente, Transbank es la única empresa que realiza las funciones de adquirencia de comercios para tarjetas de crédito no bancarias con marcas internacionales. Como consecuencia de lo anterior, en Chile existiría competencia sustancialmente en el rol emisor, dando lugar a un esquema

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

de tres partes, a lo menos en lo que respecta a las tarjetas bancarias y de crédito no bancarias con marca internacional, tal como se ilustró en la consideración precedente;

Trigésimo segundo. Que, habiéndose descrito las principales características de la industria de los medios de pago y de las plataformas de operación, así como de su regulación, este Tribunal se abocará en lo que sigue a determinar el mercado relevante de estos autos;

Trigésimo tercero. Que, como se ha indicado en la parte expositiva de esta sentencia, las partes controvirtieron cuál era el mercado relevante en este caso, específicamente en lo que se refiere al producto. Por una parte, las demandantes sostienen que los mercados afectados por las conductas que reprochan al demandado serían dos: el mercado *aguas arriba* de la CuentaRut en todo el territorio nacional y el mercado *aguas abajo* derivado de la operación de las tarjetas de débito asociadas a dicha cuenta vista, también en todo el territorio nacional. Como se aprecia, las demandantes, al definir un mercado *aguas arriba* circunscrito a la Cuenta Rut, consideran a las tarjetas de débito asociadas a dicha cuenta vista como un insumo para que puedan prestar sus servicios, el que además estiman sería esencial. Por su parte, el Banco Estado estima que el mercado relevante en esta causa sería el de la operación y adquirencia de tarjetas de débito y crédito emitidas por entidades bancarias y no bancarias, en todo el territorio nacional. Ese mercado –siempre según el demandado– se relacionaría con el mercado conexo de la emisión de tarjetas por entidades bancarias y no bancarias;

Trigésimo cuarto. Que, para efectos de definir el o los mercados relevantes, deben tenerse especialmente presentes los diversos roles que se observan en la industria de los medios de pago y de las plataformas de operación de los mismos, según se expuso en las consideraciones anteriores. Por una parte, como se ha señalado, está el rol emisor de las tarjetas de débito y de crédito que son ofrecidas principalmente por bancos y casas comerciales y son demandadas por los tarjetahabientes. Por otra parte, está el rol adquirente, que vincula a los establecimientos de comercio con el sistema de tarjetas. Ambos roles, como se ha expresado en la consideración vigésimo segunda, comprenden aspectos operacionales y comerciales que pueden ser desarrollados por los propios emisores o por terceros (operadores de tarjetas u otros prestadores de servicios);

Trigésimo quinto. Que, en el caso de autos, la controversia ha versado precisamente en torno a la contratación de ciertos servicios necesarios para el

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

funcionamiento como medio de pago de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut, esto es, sobre los siguientes insumos: la adquirencia de comercios para la aceptación de dichas tarjetas de débito y el procesamiento de las transacciones efectuadas mediante ellas. En consecuencia, este Tribunal estima que –a diferencia de lo planteado por las demandantes– no se debe considerar a las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut como un insumo para una empresa dedicada a la prestación de los servicios de adquirencia y operación, sino, a la inversa, el Banco Estado sería un potencial demandante de dichos servicios;

Trigésimo sexto. Que, a juicio de este Tribunal, los servicios relacionados con la demanda de autos –adquirencia o afiliación de comercios para la aceptación de transacciones con tarjetas y procesamiento de transacciones de pago efectuadas con tarjetas– presentan diferencias significativas. El servicio de afiliación se refiere a acuerdos comerciales en virtud de los cuales una parte (el emisor o, en su caso, el tercero al que se le ha delegado el rol de adquirencia) ofrece a la otra (el establecimiento de comercio) aceptar como medio de pago una determinada tarjeta a cambio de una comisión (*merchant discount*); en tanto que el servicio de procesamiento es uno netamente operativo, que permite la captura en línea de las transacciones que se efectúan con dichos medios de pago y su posterior compensación y liquidación;

Trigésimo séptimo. Que, tratándose de dos servicios que son altamente complementarios de cara a quienes los demandan, y no habiendo evidencia en autos sobre la existencia de menores costos para dichos demandantes asociados a la provisión conjunta de tales servicios que justifiquen su agregación en un único mercado (como ocurre, por ejemplo, con el fenómeno del *one stop shopping* en el caso del *retail*), este Tribunal considerará que la adquirencia y el procesamiento integran, para efectos de este caso, dos mercados relevantes del producto distintos, pero relacionados, y en ambos casos referidos a la totalidad del territorio nacional;

Trigésimo octavo. Que, a mayor abundamiento, este Tribunal estima incluso que el procesamiento de transacciones efectuadas con tarjetas podría dar lugar a dos mercados relevantes del producto distintos y relacionados, a saber, el procesamiento adquirente y el procesamiento emisor, en los términos explicados en las consideraciones vigésimo segunda y siguientes (véase, a modo de referencia, la decisión de la Comisión Europea de 29 de septiembre de 2006 en el caso No. Comp/M.4316, Atos Origin/Banksys/BCC, disponible en http://ec.europa.eu/competition/mergers/cases/decisions/m4316_20060929_20310_en.pdf, fecha de última revisión: 8 de enero de 2015);

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Trigésimo noveno. Que debe tenerse presente que la adquirencia de comercios para la aceptación de tarjetas como medios de pago y el procesamiento de transacciones de pago, no obstante tratarse de servicios diferentes, pueden ser prestados por un mismo oferente. En Chile, según se describe en el informe *“Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos”*, acompañado por las demandantes a fojas 471, Transbank cumple con el rol de adquirente de la totalidad de las tarjetas de crédito bancarias (emitidas bajo las banderas Visa, MasterCard, American Express, Magna y Diners) y de débito (emitidas bajo las banderas internacionales Maestro y Electron y la marca nacional Redcompra). En efecto, el señor Tomás Edwards Correa, ejecutivo del Banco Estado, declaró a fojas 7.098: *“Hoy día la afiliación la hemos delegado en Transbank, toda la industria”*. Además, esa empresa está a cargo de la autorización, procesamiento y captura electrónica de transacciones, y provee la red de transmisión electrónica de transacciones desde los locales afiliados hacia la entidad que realice el procesamiento emisor (procesamiento adquirente);

Cuadragésimo. Que, en lo que respecta al procesamiento emisor –que comprende, entre otros, chequear que el tarjetahabiente cuente con cupo o saldo suficiente para efectuar la transacción y autorizar y registrar la transacción en la cuenta asociada a la tarjeta–, debe distinguirse entre tarjetas de crédito bancarias y de débito. En el caso de las tarjetas de crédito bancarias, el procesamiento emisor es realizado por la sociedad de apoyo al giro bancario Nexus S.A. (informe acompañado por Multicaja a fojas 471, página 27; declaración de la testigo señora Magdalena Asseff, fojas 6.906). Por su parte, en el caso de las tarjetas de débito, el procesamiento emisor es realizado por cada banco (informe acompañado por Multicaja a fojas 471, página 28; absolucón de posiciones del señor Javier Etcheberry, fojas 4.963; declaración de la testigo señora Magdalena Asseff, fojas 6.907). Banco Estado, al igual que el resto de los bancos, ha asumido internamente el procesamiento emisor de las transacciones efectuadas con sus tarjetas de débito. En efecto, según señala a fojas 7.088 y siguiente la señora María Cecilia Vergara, ejecutiva del Banco Estado: *“[e]l comercio lo tiene Transbank, por lo tanto validación del comercio, todo ese proceso de validación del comercio lo hace Transbank. La transacción, si tengo saldo o no, que es lo distinto de las tarjetas de crédito, se va al Banco, el Banco valida si tiene saldo y el Banco manda la aceptación o rechazo de esa transacción y después Transbank informa la transacción con el comercio específico y todo lo demás (...) Lo que no registra Transbank es el saldo, ni toda la información, ni otro tercero, ni un nexo ni nadie, eso lo hace directamente Banco Estado”*;

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Cuadragésimo primero. Que en lo que respecta a las tarjetas de crédito no bancarias, Transbank también cumple funciones de adquirente y operador al menos respecto de emisores como Cencosud, Presto (Walmart), CMR (Falabella) y CAR (Ripley), según se desprende de los contratos exhibidos por Transbank a fojas 2.381. En ese mismo sentido declaró a fojas 7.088 la citada señora Vergara;

Cuadragésimo segundo. Que, además de Transbank, hoy existen en Chile al menos otras tres redes transaccionales según da cuenta el citado informe “*Inclusión financiera y medios de pago electrónicos*”: Caja Vecina del Banco Estado, GetNet y las demandantes Multicaja y Multitarjeta. Esas empresas prestan algunos servicios relacionados con transacciones bancarias y financieras, incluyendo funciones de corresponsalía bancaria (Caja Vecina, GetNet y Multitarjeta) y de adquirencia y procesamiento para tarjetas de crédito no bancarias (GetNet y Multitarjeta);

Cuadragésimo tercero. Que la red de origen brasileño GetNet tiene presencia en Chile desde el año 2008, y “[e]ntregan un servicio que, de acuerdo a las necesidades del cliente, puede incluir todas las etapas de la operación, tales como procesamiento, adquirencia, captación, control de fraude, etc.” (informe de fojas 471, página 42); al día de hoy, esa red presta servicios de recarga de teléfonos celulares, de corresponsalía bancaria al Banco Santander, y de procesamiento de tarjetas de las marcas Hites y Presto;

Cuadragésimo cuarto. Que, por otra parte, la red de Multicaja y Multitarjeta ofrece servicios transaccionales, en particular: “*recarga de prepago de telefonía, internet y televisión, consumo de alimentos con tarjetas de alimentación, venta de seguros SOAP [Seguro obligatorio de accidentes personales] y accidentes personales, pago de cuentas de servicios, verificación de cheques y bonos de salud, avance en efectivo con tarjetas de crédito no bancarias, transacciones de corresponsalía bancaria (giros, consultas de saldos, depósitos, pagos de cuotas de préstamos), pago de compras con tarjetas de crédito de emisores no bancarios, entre otros*” (informe de fojas 471, página 42). En la página 31 del mismo informe se señala que las tarjetas no bancarias asociadas a Ripley, ABC DIN, Johnson’s e Hites operan con Multicaja. En el mismo sentido, el señor Javier Etcheberry declaró a fojas 4.945 que el grupo Multicaja presta servicios a emisores no bancarios a través de una filial denominada I-Switch, y a fojas 4.966 se refirió a algunos emisores no bancarios que son clientes de dicho grupo;

Cuadragésimo quinto. Que debe tenerse presente que, en lo que respecta a transacciones con tarjetas bancarias, Multitarjeta cuenta hoy con autorización del

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Banco Central para actuar como operador de tarjetas de débito (fojas 49 del cuaderno principal) y de la SBIF para operar tarjetas de débito exclusivamente en transacciones de giro de dinero y consultas de saldo de cuentas bancarias, sin contar con autorización para el procesamiento de transacciones de pago (fojas 45 del cuaderno principal). Para poder ofrecer ese último servicio, la empresa necesita autorización de la SBIF y el patrocinio de algún banco de la plaza (párrafo VII.1.a del capítulo III.J.I del CNF y párrafo 2.3 del capítulo 2-15 de la RAN), lo que a la fecha no habría ocurrido de acuerdo con lo declarado por el representante legal de las demandantes, señor Javier Etcheberry, en la audiencia de absolución de posiciones de rigor, cuya acta rola a fojas 2.777 y su transcripción, a fojas 4.940;

Cuadragésimo sexto. Que Caja Vecina del Banco Estado, de acuerdo con el informe de fojas 471, funciona a través de terminales instalados en los almacenes y *“permite realizar una serie de transacciones bancarias y servicios financieros, utilizando las tarjetas de cajeros automáticos BancoEstado o la tarjeta de débito de CuentaRut”* (página 41). Actualmente esa red también permite realizar diversos servicios relacionados a cuentas de Banco Estado, además de recarga de teléfonos celulares, entre otros. Si bien Caja Vecina funciona solamente como una red de corresponsalía bancaria y no provee servicios de adquirencia ni de procesamiento de transacciones de pago, este Tribunal lo considera un oferente potencial –con características de entrante comprometido– de dichos servicios, al menos para el propio Banco Estado;

Cuadragésimo séptimo. Que, resumiendo lo expuesto en las consideraciones precedentes, en Chile actualmente existen: (i) una empresa que provee los servicios de adquirencia y procesamiento adquirente para transacciones de pago con tarjetas bancarias (Transbank); (ii) proveedores de servicios de procesamiento emisor para tarjetas bancarias (como Nexus), sin perjuicio de que ciertos emisores efectúen internamente dicho procesamiento (como el Banco Estado respecto de sus tarjetas de débito); y, (iii) varios oferentes de servicios de adquirencia y procesamiento para tarjetas de crédito no bancarias (Transbank, Multitarjeta y GetNet);

Cuadragésimo octavo. Que, de acuerdo con lo expuesto en la consideración trigésimo quinta, el Banco Estado actúa en los mercados relevantes antes definidos como demandante de los servicios necesarios para el funcionamiento de las tarjetas por él emitida como medios de pago. En consecuencia, el Banco Estado carece de una posición de dominio en cuanto oferente de servicios de adquirencia de comercios y procesamiento de transacciones efectuadas con tarjetas;

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Cuadragésimo noveno. Que resta determinar si el Banco Estado tendría una posición de dominio en cuanto demandante de los referidos servicios. Para ello, este Tribunal analizará si los servicios de adquirencia y procesamiento necesarios para el funcionamiento de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut constituyen mercados relevantes en sí mismos o si, por el contrario, son parte de los mercados relevantes ya descritos;

Quincuagésimo. Que, en ese sentido, este Tribunal entiende que no existen diferencias significativas entre afiliar comercios y procesar transacciones efectuadas con las tarjetas de débito de la CuentaRut y prestar los mismos servicios respecto de otras tarjetas de débito o de crédito bancarias o no bancarias abiertas. En efecto, a fojas 6.642 la SBIF indica que *“[e]n cuanto a los requisitos técnicos, operacionales y de seguridad asociados a la operación de las tarjetas de débito ‘CuentaRut’, de acuerdo a lo indicado por Transbank, son los mismos requerimientos generales exigidos para las tarjetas de débito de cualquier emisor que opera con esa entidad, sean asociadas a cuentas corrientes o vista”*;

Quincuagésimo primero. Que, asimismo, el testigo señor Carlos Budnevich también se refirió a este punto, señalando a fojas 7.162 y 7.163 que *“del punto de vista del mercado de operación y adquirencia, no tiene ninguna importancia, o no hace diferencia respecto de este servicio, el hecho que la tarjeta de débito sea una cuenta a la vista; sea una CuentaRut; sea una cuenta corriente a la cual está vinculada; sea una cuenta de ahorro; y, tampoco tiene ninguna importancia, desde el punto de vista de los servicios de operación que entregan estos oferentes al mercado, (...) si son tarjetas de crédito del retail o son tarjetas de crédito bancarias. Tampoco importa desde el punto de vista de este mercado de servicios de operación de tarjetas, el segmento al cual el tarjetahabiente pertenece, no importa que sea, que tenga pocos ingresos, altos ingresos, el servicio es el mismo, esencialmente el mismo, y por lo tanto, no cabe duda de que es un mercado de ese punto de vista, donde se integran todo este tipo de transacciones de compra, independientemente del origen de la tarjeta, del segmento, etc., etc.”*;

Quincuagésimo segundo. Que, atendido lo anterior, a juicio de este Tribunal el Banco Estado no es el único potencial demandante de los servicios ofrecidos por las actoras. Por ello, se describirá la participación de Banco Estado en el universo de emisores de tarjetas susceptibles de ser utilizadas en los distintos establecimientos de comercio como medios de pago; emisores que son potenciales clientes de las demandantes o de cualquier empresa que preste servicios de adquirencia y de procesamiento;

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

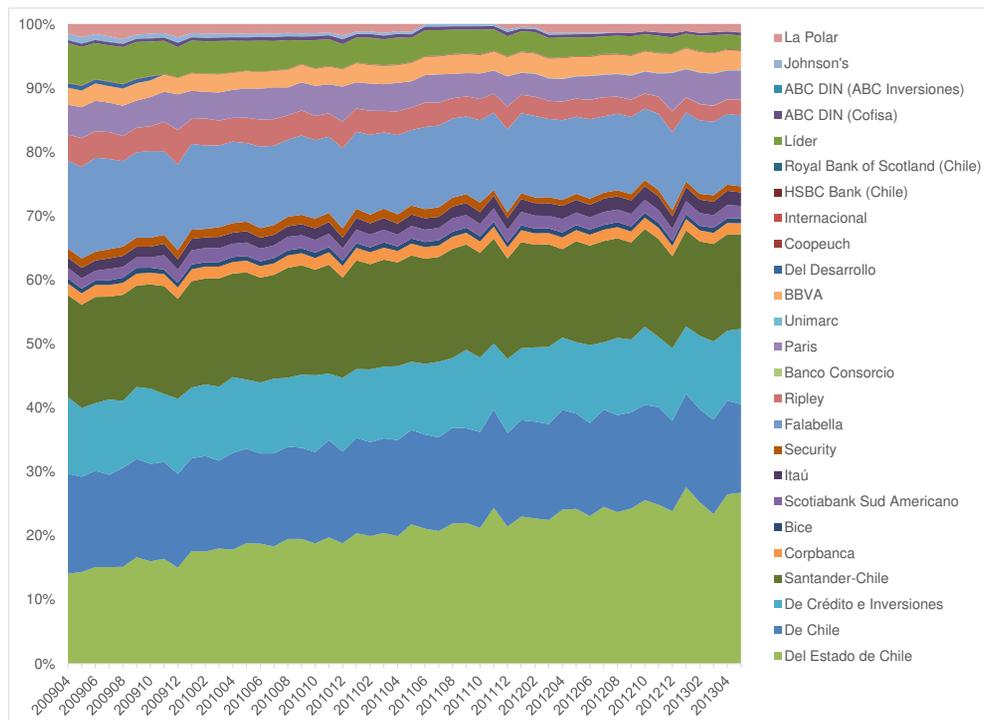
Quincuagésimo tercero. Que, tal como se advirtió en las consideraciones décima y siguientes, las diferencias entre las tarjetas de crédito no bancarias y las tarjetas bancarias que fueron constatadas en la Sentencia N° 29/2005 se atenuaron considerablemente en los últimos diez años. A juicio de este Tribunal, esa tendencia también es pertinente para determinar los actores que participan en los mercados definidos como relevantes en estos autos. En efecto, los emisores de tarjetas de crédito no bancarias abiertas requieren los servicios de afiliación de comercios y de procesamiento de transacciones de pago en términos similares a los emisores bancarios. Lo anterior es especialmente claro respecto de aquellos emisores no bancarios que son licenciarios de marcas internacionales de tarjetas, cuya cobertura de establecimientos comerciales es equivalente a los emisores no bancarios adheridos a la misma bandera. Por lo tanto, este Tribunal considerará a los emisores no bancarios dentro de los demandantes de los servicios de adquirencia de comercios y procesamiento de transacciones de pago efectuadas con tarjetas de débito o crédito;

Quincuagésimo cuarto. Que tal como se muestra en los Gráficos N° 5 y N° 6, si bien es cierto que la importancia relativa de Banco Estado en el número y monto total de transacciones efectuadas con tarjetas de débito y crédito (bancarias y no bancarias) ha ido en aumento, y las tarjetas de ese banco corresponden en el año 2013 al porcentaje más alto del total de transacciones –llegando a un 26,7% del total de las mismas en mayo de dicho año–, existen al menos otras cuatro instituciones que, en conjunto, han presentado sobre el 50% del total de transacciones en la totalidad del periodo analizado, a saber: los bancos de Chile, de Crédito e Inversiones, Santander-Chile y Falabella (considerando tanto el emisor bancario Banco Falabella como el emisor no bancario Promotora CMR Falabella):

**REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA**

Gráfico N° 5

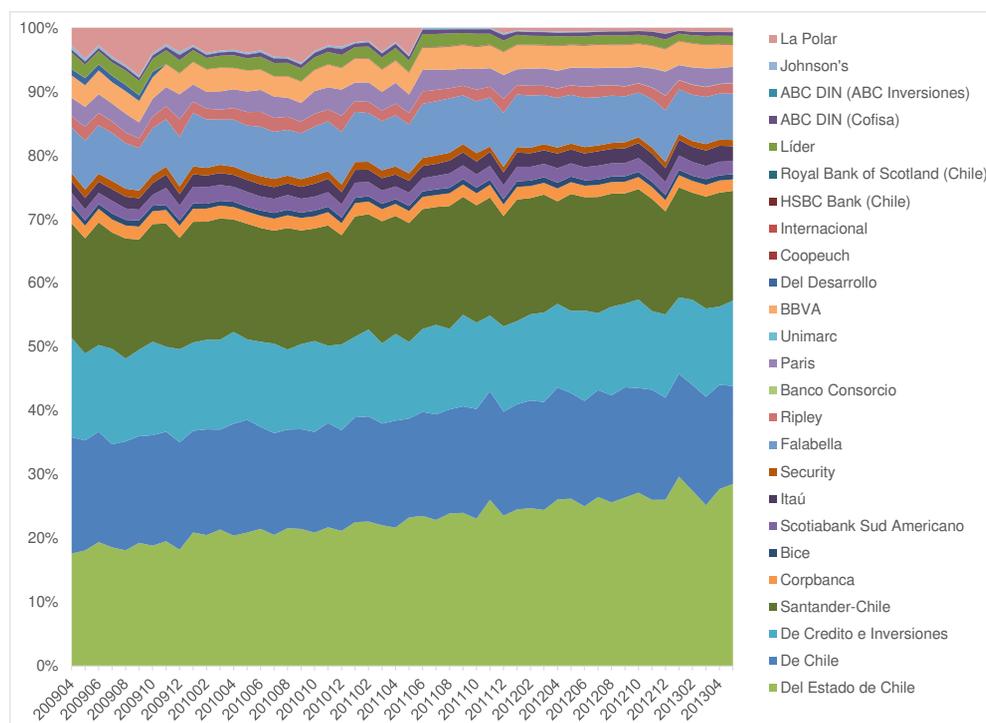
Número mensual de transacciones de pago con tarjetas de débito, crédito bancarias y crédito no bancarias, abril 2009 a mayo 2013



Fuente: Elaboración propia, basado en información acompañada por SBIF a fojas 6.763.

Gráfico N° 6

Monto mensual de transacciones de pago con tarjetas de débito, crédito bancarias y crédito no bancarias, abril 2009 a mayo 2013



Fuente: Elaboración propia, basado en información acompañada por SBIF a fojas 6.763.

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Quincuagésimo quinto. Que de los gráficos recién descritos también se puede observar que desde el punto de vista de los emisores –que pueden demandar servicios de operación y adquirencia– las transacciones de pago realizadas con tarjetas no se encuentran particularmente concentradas. En efecto, en el periodo comprendido entre abril de 2009 y mayo de 2013, la concentración –medidas las participaciones de los emisores por número de transacciones– presentó un índice de Herfindahl-Hirschmann que fluctuó entre 1.109 y 1.482;

Quincuagésimo sexto. Que igualmente se puede observar en dichos gráficos que existe además una serie de instituciones financieras que, si bien consideradas individualmente presentan un menor número de transacciones que Banco Estado, en conjunto son mucho más importantes que Banco Estado, tanto en número como en monto total de transacciones;

Quincuagésimo séptimo. Que la afirmación anterior se ve refrendada con las propias actuaciones de las demandantes. Efectivamente, Multicaja y Multitarjeta ofrecieron los mismos servicios propuestos al Banco Estado a otros emisores de tarjetas, como se desprende de las presentaciones efectuadas a los bancos Scotiabank (fojas 74 cuaderno confidencial Scotiabank), de Chile (fojas 2 cuaderno confidencial Banco de Chile), Itaú (fojas 1 cuaderno confidencial Banco Itaú), Banco Falabella (fojas 5.125), y de las cartas enviadas a los bancos de Crédito e Inversiones (3 de abril de 2012, fojas 3.210) y Corpbanca (3 de abril de 2012, fojas 4.983). Multicaja ofreció sus servicios a todos esos actores con el objetivo de operar como procesador de las transacciones asociadas a las tarjetas de débito y de crédito con bandera Visa y MasterCard emitidas por dichos bancos. El siguiente cuadro resume las fechas de las diversas cartas enviadas por Multicaja a varios bancos de la plaza –no sólo Banco Estado– que han sido exhibidas en el proceso, además de señalar si dichas cartas se referían a adquirencia y procesamiento adquirente de tarjetas de débito o de crédito. Cabe señalar que las cartas de una misma fecha son muy similares –si es que no idénticas– entre sí;

**REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA**

Cuadro N° 2

Fechas cartas enviadas por Multicaja a bancos de la plaza

Fecha	Banco Estado	Scotiabank	Bice	de Chile	Santander	BCI	Corpbanca	BBVA
08/06/2011		TD (*)		TD			TD	
14/06/2011						TD		TD
07/07/2011	TD							
15/07/2011	TD	TD (*)		TD		TD	TD	
06/12/2011	TD-TC							
03/04/2012		TC (*)	TC	TC		TC	TC	
24/05/2012	TD-TC							
05/11/2012				TD-TC	TD-TC			
19/11/2012		TD-TC					TD-TC	

Nota 1: "TD" se refiere a comunicaciones en que se ofrecen servicios asociados a transacciones de pago para tarjetas de débito. "TC" se refiere a comunicaciones en que se ofrecen servicios asociados a transacciones de pago para tarjetas de crédito asociadas a las marcas Visa y MasterCard.

Nota 2: (*) corresponde a información que se desprende de carta que rola a fojas 6.659.

Fuente: TDLC, basado en versiones públicas de exhibiciones de documentos que rolan a fojas 149, 152, 155, 160, 2.639, 2.643, 2.645, 2.647, 2.666, 3.206, 3.208, 3.210, 3.216, 4.981, 4.983, 4.985, 4.987, 5.633 y 6.659.

Quincuagésimo octavo. Que confirma lo anterior lo declarado por el señor Javier Etcheberry a fojas 4.948: *"Multicaja Multitarjeta le ha pedido a casi todos los Bancos que tienen licencia Visa y MasterCard que lo presente ante Visa y MasterCard para poder ser certificado y recibir, recibir transacciones, eso es cierto, en ese sentido a todos se lo ha pedido y todos por distintas razones le han dicho que no (...)"*;

Quincuagésimo noveno. Que, adicionalmente, debe tenerse presente que, dada la existencia de regla *"Honor all Cards"*, ya descrita en la consideración decimocuarta, bastaría para Multitarjeta convertirse en operador de las tarjetas Visa o MasterCard de un solo emisor –bancario o no bancario– para poder procesar transacciones efectuadas con cualquier tarjeta de la respectiva marca en los comercios por ella afiliados, incluso aquellas tarjetas emitidas por bancos o casas comerciales con los que Multitarjeta no ha contratado. A modo ejemplar, en la presentación realizada por Multicaja y Multitarjeta al Banco de Chile con fecha 2 de agosto de 2012, que rola a fojas 2 y siguientes del cuaderno confidencial del Banco de Chile y cuya versión pública fue acompañada a fojas 6.254 y 6.409, se muestra que esa era precisamente su intención. En dicha presentación, Multitarjeta señala que *"– BCh delega también en Multitarjeta rol adquirente de tarjetas Visa y/o MasterCard (débito y crédito) – BCh gestiona con Visa y/o MasterCard inscripción de MT como TPA (Third Party Agent) Visa y/o MSP (Member Service Provider) MasterCard. (...) – En virtud de la regla Honor All Cards de las marcas, MT podrá"*

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

procesar pagos con tarjetas Visa y/o MasterCard (débito y crédito) emitidas por cualquier emisor” (fojas 6.402 del cuaderno principal). En el mismo sentido declaró el representante legal de las demandantes a fojas 4.948 y 4.949;

Sexagésimo. Que, de igual forma, se desprende de las cartas enviadas por Multitarjeta a Banco Estado (7 de julio de 2011, fojas 149; 15 de julio de 2011, fojas 152; 6 de diciembre de 2011, fojas 155; 24 de mayo de 2012, fojas 160) que esa empresa ofreció al demandado sus servicios como procesador y adquirente para la totalidad de las tarjetas de débito del banco –no solo para CuentaRut–, además de solicitar que se le delegara el rol adquirente de las tarjetas de crédito emitidas con bandera Visa y MasterCard. El tenor de dichas cartas fue reconocido por el señor Javier Etcheberry, representante legal de Multicaja y Multitarjeta, en la audiencia de absolución de posiciones efectuada el 6 de septiembre de 2013 (fojas 4.949 a 4.952 del cuaderno principal);

Sexagésimo primero. Que asimismo, como se desprende de las cartas enviadas por Multitarjeta a Visa (fojas 819 y 819) y MasterCard (fojas 768), las demandantes también intentaron conseguir con las referidas empresas la certificación necesaria para poder operar con tarjetas de sus respectivas marcas;

Sexagésimo segundo. Que, por último, en el proceso no contencioso tramitado en esta sede bajo el rol NC N° 412-201, que se trajo a la vista en virtud de resolución de fojas 479, Multicaja y Multitarjeta solicitaron a este Tribunal la dictación de instrucciones de carácter general respecto del *“mercado de las redes transaccionales operadoras de tarjetas bancarias de débito y crédito y en la adquirencia de comercios para la aceptación de dichas tarjetas como medio de pago”* (fojas 118). Las definiciones de mercados relevantes efectuadas por Multicaja y Multitarjeta en dicho proceso no contencioso son ostensiblemente diversas a las planteadas por ellas en estos autos y, prescindiendo del rol que cumplen las tarjetas de crédito no bancarias abiertas, se asemejan bastante a los mercados definidos como relevantes por este Tribunal en las consideraciones precedentes;

Sexagésimo tercero. Que, por lo expuesto en las consideraciones anteriores, los servicios de adquirencia y procesamiento necesarios para el funcionamiento de las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut no constituyen mercados relevantes en sí mismos, sino que forman parte de los mercados relevantes definidos por este Tribunal en sus consideraciones trigésimo sexta a trigésimo octava;

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Sexagésimo cuarto. Que, del mismo modo, considerando la multiplicidad de tarjetas de crédito y débito que requieren servicios de procesamiento y afiliación, además de los antecedentes descritos precedentemente, este Tribunal considera que Banco Estado no posee una posición de dominio como demandante en ninguno de los mercados relevantes de autos y que lo ofertado por las actoras son servicios que pueden ser requeridos por cualquier emisor de tarjetas de débito y crédito, estén éstas asociadas a la CuentaRut o a otro tipo de cuenta a la vista, cuenta de ahorro o cuenta corriente, así como también por los emisores de tarjetas de crédito no bancarias abiertas. Ello es demostrado: (i) por las acciones de las mismas demandantes, que ofrecieron servicios idénticos a los ofrecidos al Banco Estado en relación con la CuentaRut a una serie de bancos de la plaza y casas comerciales; (ii) por las acciones de las demandantes con el propio Banco Estado, en las que no solamente ofreció sus servicios para operar la CuentaRut sino también otros productos de dicho banco; y, (iii) por el hecho que los servicios ofrecidos a Banco Estado son insumos requeridos por una serie de oferentes de tarjetas –y, por lo tanto, demandantes de servicios de adquirencia y procesamiento–, de manera que las demandantes no han podido demostrar que la contratación de los servicios de adquirencia de comercios y procesamiento de transacciones de pago efectuadas con las tarjetas de débito asociadas a la CuentaRut sea necesaria, ni mucho menos esencial, para que Multitarjeta pueda participar en los mercados definidos como relevantes;

Sexagésimo quinto. Que la argumentación de las demandantes respecto de que el producto CuentaRut de Banco Estado constituiría un mercado en sí mismo, en atención a ciertas características diferenciadoras, no desvirtúa las conclusiones arribadas precedentemente, todo ello según se analiza en las consideraciones siguientes;

Sexagésimo sexto. Que, en particular, Multicaja y Multitarjeta argumentan que CuentaRut sería prácticamente la única cuenta a la vista que no tendría requisitos para su apertura, salvo una edad mínima y la necesidad de contar con cédula de identidad, características que harían que dicha cuenta conformara un mercado distinto del resto de las cuentas bancarias. En el informe acompañado por Multicaja y Multitarjeta a fojas 7.894, se concluye que si se considera la totalidad de las cuentas vista en el mercado, Banco Estado tendría una participación del 60,3%. Por el contrario, si se consideran sólo aquellas cuentas vista que no presentan requisitos de renta para su apertura, la participación de Banco Estado aumentaría a 80,9%, la que sería congruente con una posición de dominio. Adicionalmente,

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

según se argumenta en el informe económico de fojas 5.376, CuentaRut sería “*la única opción de bancarización individual de los sectores de ingresos medios y bajos, que son los clientes mayoritarios de los comercios de sectores periféricos que busca atender Multicaja*” (página 24 informe);

Sexagésimo séptimo. Que, por otro lado, las demandantes argumentan que la tarjeta de débito asociada a CuentaRut sería la única tarjeta de débito del mercado que no tiene bandera de marca internacional –Visa o MasterCard–, lo que implicaría que no se requiere autorización de dichas marcas para que una red transaccional opere como operador o adquirente de dichas tarjetas, lo que sí ocurriría con el resto de las tarjetas de débito. Este Tribunal considera que ese argumento es débil, puesto que: (i) según la declaración del testigo señor Carlos Budnevich, existiría otra tarjeta de débito en el mercado que no tendría bandera de marca: “*existe la tarjeta de débito de la Cuenta Rut y la tarjeta de débito de CrediChile*” (fojas 7.182); y (ii) para conseguir autorización para ser operador o adquirente de las marcas Visa y MasterCard, se requiere que un emisor patrocine a Multitarjeta. Por lo tanto, una vez alcanzado un acuerdo con un emisor de tarjetas de débito, dicha autorización debería conseguirse rápidamente, lo que hace que dicho obstáculo diste de ser insalvable;

Sexagésimo octavo. Que las características que las demandantes han señalado podrían diferenciar a la CuentaRut de otros productos de la misma naturaleza, provienen de un análisis efectuado desde el punto de vista de los consumidores de éstos –los tarjetahabientes–. Ese análisis, por lo tanto, podría ser útil para determinar otro mercado relevante, en el que los demandantes de dichos productos son las personas naturales o jurídicas que desean ser tarjetahabientes y los oferentes son todos aquellos emisores que ofrecen productos similares, como las cuentas vistas; pero no desde el punto de vista de los oferentes de servicios de adquirencia de comercios y procesamiento de transacciones, que es donde se sitúa el ámbito relevante de competencia para efectos de esta causa;

Sexagésimo noveno. Que, en este orden de ideas, este Tribunal entiende que las características propias de la CuentaRut pueden hacer que la adquirencia y el procesamiento de las tarjetas asociadas a dicha cuenta sean más atractivas para Multicaja y Multitarjeta que otras tarjetas, atendido que ellas se enfocarían en el segmento socioeconómico en que CuentaRut tiene mayor presencia. Sin embargo, esa mayor conveniencia para Multicaja no define los mercados relevantes para la resolución de esta causa que, como ya se dijo, corresponden al de los servicios de adquirencia de comercios y procesamiento (adquirente y emisor) de transacciones

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

de pago efectuadas con tarjetas de débito y crédito, bancarias y no bancarias, en todo el territorio nacional;

Septuagésimo. Que, entonces, teniendo en consideración los argumentos ya descritos, este Tribunal concluye que Banco Estado no tiene poder de mercado en la adquirencia y procesamiento de transacciones con tarjetas de débito y crédito en Chile y, por lo tanto, no es posible que haya ejecutado abuso alguno de posición dominante en esos mercados, razón por la cual se hace innecesario analizar en detalle las conductas de negativa de contratar y de venta atada imputadas por las demandantes, sin perjuicio de lo señalará en la consideración siguiente;

Septuagésimo primero. Que, a mayor abundamiento, cabe tener presente que según lo expuesto en las consideraciones vigésimo tercera a vigésimo sexta precedentes, la afiliación de establecimientos de comercio y el procesamiento de transacciones efectuadas con tarjetas de débito y crédito constituyen funciones propias de los respectivos emisores de tarjetas, quienes pueden libremente desarrollar dichas actividades al interior de su propia empresa o externalizar dichos servicios si arriban a un acuerdo comercial con una empresa operadora de tarjetas en un contrato que es por su naturaleza *intuitu personae*. Por lo tanto, en el caso de autos, resultaría del todo improcedente forzar al demandado a contratar con un determinado tercero la prestación de servicios que la regulación sectorial contempla expresamente puede reservar para sí. Por último, en relación con la acusación de una supuesta venta atada, este Tribunal puede concluir que la misma no existe, sino únicamente la contratación con un mismo tercero de los servicios de adquirencia y de procesamiento adquirente asociados a las tarjetas de débito de la CuentaRut del Banco Estado;

Y TENIENDO PRESENTE, lo dispuesto en los artículos 1º, inciso segundo; 2º; 3º, inciso primero; 18º N° 1); 22º, inciso final; 26º; y 29º del Decreto Ley N° 211, cuyo texto refundido coordinado y sistematizado fue publicado en el Diario Oficial de 7 de marzo de 2005, y en el artículo 170º del Código de Procedimiento Civil,

SE RESUELVE,

- 1) **RECHAZAR** la demanda de fojas 77 interpuesta por Multicaja S.A. y Multitarjeta S.A. en contra del Banco del Estado de Chile; y,
- 2) **CONDENAR** en costas a las demandantes.

REPUBLICA DE CHILE
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

Se previene que los ministros señores Vergara y Tapia concurren a la sentencia sin compartir su consideración septuagésimo primera, pues ha sido desestimada la participación del demandado como oferente en los mercados definidos como relevantes y su eventual poder de mercado como demandante de los servicios de adquisición de comercios y operación de tarjetas, lo cual resulta suficiente para fundamentar el rechazo de la demanda desde la perspectiva de la defensa de la libre competencia, y considerando además lo dispuesto en el artículo 170 N° 6 del Código de Procedimiento Civil.

Notifíquese y archívese, en su oportunidad.

Rol C N° 246-12

Pronunciada por los Ministros Sr. Tomás Menchaca Olivares, Presidente, Sr. Enrique Vergara Vial, Sra. María de la Luz Domper Rodríguez, Sr. Eduardo Saavedra Parra y Sr. Javier Tapia Canales. Autorizada por la Secretaria Abogada Srta. Carolina Horn Küpfer.