

CHILLAN, veintisiete de Mayo de dos mil trece

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO.- Que, en lo principal de fs. 8 y sgtes., **LUIS FERNANDO VALDES DELGADO**, Ingeniero Civil Industrial, **DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DEL BIO BIO**, y en su representación, ambos con domicilio para estos efectos en calle Colo Colo N° 166, comuna de Concepción, en virtud de lo dispuesto por el artículo 58 letra g), 59 y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, deduce denuncia infraccional en contra de la Empresa **CAR S.A.**, rol único tributario N° 83.187.800-2, representada por **JULIO VENEGAS**, ambos con domicilio en calle 5 de Abril N° 699, comuna de Chillán, por incurrir en infracción a los artículos 12, 23, 33 y 35 del cuerpo legal citado, acción fundada en el hecho, que dicho servicio ha tomado conocimiento, que la denunciada efectuó publicidad por promoción contenida en la promoción de un producto, por medio de correo electrónico, la que resultó insuficiente en cuanto a la información consignada respecto de las bases de la misma la que textualmente decía: **"Para los que siempre están conectados banda ancha móvil canjeables por 2.000 RipleyPuntos más \$ 990.-, en los departamentos de computación Tienda Ripley, Precio normal \$ 19.990; Vigencia de 14 de septiembre al 31 de octubre de 2012."** Que, la publicidad en cuestión consigna además, en letra chica ubicada en la parte inferior externa del recuadro publicitario **"Promoción BAP Claro (Código 32249463), válida al canjear 2.000 RipleyPuntos + \$ 990, al pagar con cualquier medio de pago. Promoción no acumulable con otras promociones de tienda o de Tarjeta Ripley vigentes. Valida desde el 14 de septiembre al 31 de octubre de 2012 o hasta agotar stock de 1.000 unidades promocionales, lo que ocurra primero. Stock de productos sujetos a disponibilidad de cada sucursal. Bases del programa RipleyPuntos en www.ripley.cl"**, resultando

CERTIFICO:

**Que las presentes copias son fiel
de su original que he tenido a la vista.
CHILLAN,26 DIC. 2013.....**

SECRETARIA



evidente según la denunciante que, a través de un mensaje publicitario como el descrito, la denunciada falta a su deber de entregar información relevante para los consumidores, al no consignar en la misma, las sucursales que contaban con stock de estos productos, el número de productos en stock en cada sucursal, entre otros datos, información la que resulta primordial si se considera que la promoción publicitada señala que es válida desde el 14 de septiembre al 31 de octubre de 2012 o hasta agotar stock de 1.000 unidades promocionales, lo que ocurra primero. Que, de lo anterior da cuenta del reclamo efectuado por **MONICA TORRES TORRES**, cédula de identidad N° 12.795.696-0, número de caso 6449018, en el que señala que al querer hacer efectiva la promoción en el departamento de computación, de la tienda Ripley local Chillán, los dependientes de ésta, le señalan que desconocen tanto la existencia de la misma, como asimismo la fecha en que el producto llegaría a la tienda para poder ser canjeado. Por lo que en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en las normas legales citadas de la Ley N° 19.496, y demás pertinentes, solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de la Empresa **CAR S.A.**, por infringir la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acogerla en todas sus partes, ordenando a la denunciada, que realice la publicidad correctiva que resulte apropiada para enmendar los errores de falta de vigencia de la promoción en cada una de las publicaciones efectuadas, a su costa y condenarla al máximo de las multas contempladas en el cuerpo legal citado, con expresa y ejemplar condena en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 30, notificadas las partes se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la apoderada de la parte denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DEL BIO BIO**, abogada, **CECILIA GONZALEZ RUIZ**, y del apoderado de la denunciada de la Empresa **CAR S.A.**, abogado, **PABLO ETCHEBERRY BAQUEDANO**, y en el que la primera, ratifica en todas sus partes lo expuesto en la denuncia, solicitando que esta sea acogida, con costas.

Por su parte, el apoderado de la denunciada contestando la denuncia solicita el rechazo de la misma, con costas, por ser ella improcedente y no ser efectivos los hechos que la fundan, porque constituye un abuso del derecho y se

CERTIFICO:

Que las presentes copias son fiel
de su original que he tenido a la vista.
CHILLAN, ...2.6.DIC.2013.....

SECRETARIA



transgrede gravemente un principio básico en materia infraccional, como lo es, el non bis in ídem, esto es, que no se pueden sancionar más de una vez un mismo incumplimiento o infracción cuando ella se produce, fundando su defensa en las consideraciones que expone de fs. 31 a 34.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce en atención a que la denuncia está formulada en el interés general de los consumidores, procediendo el Tribunal a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo al efecto la denunciante, **INSTRUMENTAL**, ratificando para ello todos y cada uno de los documentos acompañados a la denuncia y que rolan de fs. 1 a 7 de autos.-

Por su parte, la denunciada ofrece prueba **INSTRUMENTAL**, acompañando bajo apercibimiento légal, fotocopia simple de la sentencia recaída en la causa rol N° 5499-2012, de la Excelentísima Corte Suprema y que se agrega a los autos a fs. 24 y sgtes.; y **TESTIMONIAL**, mediante la declaración de dos testigos **RUBEN MARCELO AGUILERA AGUILERA**, cédula de identidad N° 11.536.921-0, y **MARCO ANTONIO MUÑOZ SANHUEZA**, cédula de identidad N° 15.491.696-2, quienes deponen a fs. 36 y 37 respectivamente.-

CUARTO.- Que, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los antecedentes para sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGION DEL BIO BIO**, por intermedio de su representante, interpone denuncia infraccional en contra de la Empresa **CAR S.A.**, por incurrir en infracción a los artículos 12, 23, 33 y 35 de la Ley N° 19.496, fundada en el hecho, que se tomó conocimiento, que la denunciada efectuó publicidad contenida en la promoción de un producto, por medio de correo electrónico, la que resultó insuficiente en cuanto a la información consignada respecto de las bases de la misma la que señala: **“Para los que siempre están conectados banda ancha móvil canjeables por 2.000 RipleyPuntos + \$ 990, en los departamentos de computación Tiendas Ripley, precio normal \$ 19.990, Vigencia del 14**

CERTIFICO:

Que las presentes copias son fieles
de su original que he tenido a la vista.
CHILLAN, 26 DIC. 2013.....

SECRETARIA



septiembre al 31 de octubre de 2012". Agrega la denuncia, que la publicidad en su letra chica ubicada en la parte inferior externa del recuadro publicitario indica **"Promoción BAP Claro (código 32249463), válida al canjear 2.000 RipleyPuntos + \$ 990, al pagar con cualquier medio de pago. Promoción no acumulable con otras promociones de tienda o de Tarjeta Ripley vigentes. Valida desde el 14 de septiembre al 31 de octubre de 2012 o hasta agotar stock de 1.000 unidades promocionales, lo que ocurra primero. Stock de productos sujetos a disponibilidad de cada sucursal. Bases del programa RipleyPuntos en www.ripley.cl"**, por lo que resulta evidente, indica la denunciante que, a través de dicho mensaje publicitario, la denunciada falta a su deber de entregar información relevante para los consumidores, al no consignar en la misma, las sucursales que contaban con stock de estos productos, el número de productos en stock en cada sucursal, entre otros datos, información que resulta primordial si se considera que la promoción publicitada señala que es válida desde el 14 de septiembre al 31 de octubre de 2012 o hasta agotar stock de 1.000 unidades promocionales, por lo que se han infringido las normas de la Ley 19.496, relativas a la publicidad de un producto ofrecido, la que, de acuerdo a la ley citada, debe ser cierta y veraz, en términos de no inducir a error o engaño a los potenciales clientes.-

SEGUNDO.- Que, en el caso sub-lite, la denunciada ofreció una promoción por correo electrónico a sus clientes, de banda ancha móvil, canjeables por 2.000 Ripley puntos, más \$ 990.- en los departamentos de computación de las Tiendas Ripley, con vigencia del 14 de Septiembre de 2012 al 31 de Octubre de 2012, aviso que rola a fs. 2, no objetado.-

TERCERO.- Que, la clienta Mónica Torres Torres, cédula de identidad N° 12.795.696-0, número de caso 6449018, denunció en Sernac, que al querer hacer efectiva la promoción en el departamento de computación, de la tienda Ripley local Chillán, los dependientes de ésta, le indican desconocer tanto la existencia de la misma, como la fecha en que el producto llegaría a la tienda para poder ser canjeado. Lo anterior está en concordancia, con lo escrito en la parte inferior del aviso que rola a fs. 2, el que dice textual **Promoción BAP**

CERTIFICO:

Que las presentes copias son fiel
de su original que he tenido a la vista.
CHILLAN, ... **26 DIC. 2013**

SECRETARIA



Claro (Código 32249463), válida al canjear 2.000 RipleyPuntos + \$ 990, al pagar con cualquier medio de pago. Promoción no acumulable con otras promociones de tienda o de Tarjeta Ripley vigentes. Valida desde el 14 de septiembre al 31 de octubre de 2012 o hasta agotar stock de 1.000 unidades promocionales, lo que ocurra primero. Stock de productos sujetos a disponibilidad de cada sucursal. Bases del programa RipleyPuntos en www.ripley.cl.-

CUARTO.- Que, la denunciada en sus descargos, solicita el rechazo de la denuncia, por ser ella improcedente y no ser efectivos los hechos que la fundan, atendido que la promoción es clara y no lleva a errores, puesto que el aviso está referido a todas las tiendas Ripley, sin excluir ninguna, y en cuanto al número de productos en cada sucursal, las ventas se hacen en línea, de modo que al agotarse las 1.000 unidades vendidas, la promoción se termina de pleno derecho, aun cuando quedaran especies en las tiendas, haciendo presente que dicha promoción venció antes del 18 de Septiembre de 2012. Agrega que Sernac ha actuado erradamente, tratando de darle a las normas jurídicas y a los principios de derecho un sentido que no tienen, con el objeto de obtener una injusta condena a su representada. Sin perjuicio de lo anterior, expone que la actuación del Servicio denunciante, constituye un abuso del derecho y se transgrede gravemente un principio básico en materia infraccional, al pretender que sancione más de una vez un mismo incumplimiento, lo que viola el principio del non in idens, al demandar la existencia de infracciones a cuatro normas legales, esto es, los artículos 12, 23, 33 y 35 de la Ley N° 19.496, pretendiendo se sancione a la denunciada, cuatro veces, cuando se solicita aplicar multa por la supuesta falta a cada una de las disposiciones citadas. Por último, señala que la denunciada no ha infringido dichas normas. En subsidio, solicita, para el improbable caso que se estime, que se ha incurrido en conducta infraccional, se rechace la impropia pretensión de Sernac, de sancionar cuatro veces a la denunciada, sino solo por una falta.-

QUINTO.- Que, es un hecho cierto y no controvertido, que la promoción hecha por la denunciada, por medio de correo electrónico a sus clientes, de banda

CERTIFICO:

Que las presentes copias son fieles
de su original que he tenido a la vista.
CHILLAN,26.DIC.2013.....

SECRETARIA



ancha móvil, canjeables por 2.000 Ripley puntos, más \$ 990.- en los departamentos de computación de las Tiendas Ripley, con vigencia del 14 de Septiembre de 2012 al 31 de Octubre de 2012, se complementó con antecedentes adicionales, en la parte inferior del aviso, a saber: válida desde el 14 de septiembre al 31 de octubre de 2012 o hasta agotar stock de 1.000 unidades promocionales, lo que ocurra primero. Stock de productos sujetos a disponibilidad de cada sucursal.-

SEXTO.- Que, el artículo 1 N° 4 de la Ley N° 19.496, define que publicidad es, la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, remitiéndose dicha norma al artículo 28 de la citada ley, respecto de quién comete infracción a ella, agregando que es, el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño.-

SEPTIMO.- Que, a su vez, el artículo 28 B, señala que toda comunicación promocional o publicitaria enviada por correo electrónico deberá indicar la materia o asunto sobre el que versa, y el artículo 33 de la Ley sobre Protección a los Derechos de Consumidores, expresa que la información que se consigne en los productos o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.-

OCTAVO.- Que, si bien, la promoción hecha por la denunciada, no contiene expresiones que inducen a error o engaño a sus clientes, ello es sin perjuicio, que, al agregar en la parte final del aviso y por medio de la letra chica, otras condiciones a la oferta inicial, estas constituyen un actuar abusivo que impide una información veraz y oportuna para el consumidor, sobre las condiciones de contratación, de acuerdo a lo que dispone el artículo 3 letra b) en relación con el artículo 12 A de la Ley N° 19.496, dado que no se tuvo un acceso claro, comprensible e inequívoco a dichas condiciones. En efecto, el uso de letra chica para complementar una promoción, altera de manera sustancial lo

CERTIFICO:

Que las presentes copias son fieles de su original que he tenido a la vista.
CHILLAN,2.6...D.I.C...2013.....

SECRETARIA



ofrecido y no permite al cliente, tener absoluta claridad en que consiste aquella, vulnerando sus derechos, tal como lo sostiene el servicio denunciante.-

NOVENO.- Que, en consecuencia, sólo existe infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con su artículo 12 A, no siendo relevante para desvirtuar este cargo, lo declarado por los testigos de la denunciada, Rubén Marcelo Aguilera Aguilera, quién solo labora en la sección créditos, por lo que no tiene mayor información respecto a promociones, y Marco Antonio Muñoz Sanhueza, que, si bien tiene la calidad de vendedor de la tienda, ninguna relación con la promoción y con el aviso por la cual se publicitó.-

DECIMO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de la empresa **CAR S.A.**, en los hechos denunciados en autos, solo respecto de las condiciones de la promoción hecha a sus clientes, a través de un aviso enviado por correo electrónico, de acuerdo a lo que dispone el artículo 3 letra b) en relación con el artículo 12 A de la Ley N° 19.496.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículos 1 N° 4, 2, 3 letra b, 12, 12 A, 23, 24, 28, 30, 33,35 y 50 de la Ley N° 19.496, **SE RESUELVE:**

Que, **ha lugar** a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 8 y sgtes., por **Luis Fernando Valdés Delgado**, Ingeniero Civil Industrial, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR REGIÓN DEL BÍO BÍO**, ambos con domicilio en calle Colo Colo N° 166, comuna de Concepción, en contra **CAR S.A.**, rol único tributario N° 83.187.800-2, representada por **Julio Venegas**, ambos con domicilio en calle 5 de Abril N° 699, comuna de Chillán, solo en cuanto se le condena como autor de la infracción contemplada en el artículo 3 letra b) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación con su artículo 12 A, al pago de

CERTIFICO:

Que las presentes copias son fiel
de su original que he tenido a la vista.
CHILLAN,26.DIC.2013.....

SECRETARIA



una multa de **DIEZ U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante, quince días de reclusión nocturna, sin costas por no haber sido totalmente vencido.-

Anótese, notifíquese y cumplida archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO RICARDO MARIN CORREA**, abogado, Juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la señora secretaria titular, abogada, **MARIELA ANDREA DAZA MERMOUD**.-

CERTIFICO:

Que las presentes copias son fieles de su original que he tenido a la vista.

CHILLAN, 26 DIC. 2013

SECRETARIA

