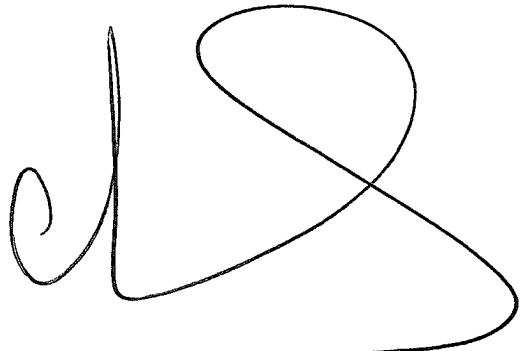


REGISTRADA

Utane, antes us  
de optica de los militares  
Cumplir

REGISTRO DE SENTENCIAS  
20 OCT. 2014  
REGION METROPOLITANA



**Santiago, tres de septiembre de dos mil catorce.**

A fs.307 y 308: téngase presente.

**Vistos:**

Que las argumentaciones contenidas en el escrito de apelación de fojas 252 y las alegaciones vertidas en estrados, no logran desvirtuar lo que viene decidido y atendido lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley Nº 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de nueve de agosto de dos mil trece, escrita a fojas 243y siguientes.

Acordada con el voto en contra del Ministro señor Le Cerf quien estuvo por revocar la sentencia recurrida en atención a que la información contenida en el anuncio publicitario que origina la denuncia de autos está contenida de tal manera que induce a error al consumidor, pues sus expresiones genéricas impiden identificar a qué se refieren las características de sustentabilidad que promueven, lo que configura una infracción en los términos del artículo 33 de la ley 19.496, materializando la infracción denunciada.

**Regístrese y devuélvase.**

**Nº Trabajo-menores-p.local-583-2014.**

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Christian Michael Le-Cerf Raby e integrada por el Ministro señor Juan Antonio Poblete Méndez y por el abogado integrante señor Jaime Guerrero Pávez.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, tres de septiembre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

**Vitacura, nueve de agosto de dos mil trece.-**

**Causa rol: 337759-15**

**VISTOS:**

Que a fs.34 el Director Regional Metropolitana Subrogante de Santiago del **Servicio Nacional del Consumidor**, Rodrigo Martínez, abogado, ambos domiciliados en Teatinos N°333, piso 2, Santiago, interpuso denuncia por infracción a la Ley N°19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), en contra de **BSH ELECTRODOMESTICOS S.A.C** en adelante “Bosch”, representada legalmente por Carlos Fernando Javier Butron Fernández, se ignora profesión u oficio, domiciliado para estos efectos en Alonso de Córdova N°4213, Vitacura, a fin de que sea condenada al máximo de las multas contempladas en la Ley. Funda su presentación en que como servicio, facultados según lo dispuesto en el artículo 58 de la LPC, procedieron a realizar un Informe relativo a Publicidad Medioambiental, para lo cual observaron 17 piezas publicitarias, doce de ellas difundidas por medios de prensa y cinco emitidas por canales de televisión. Uno de los principales objetivos del informe fue analizar la publicidad en relación a la comprobabilidad de las promesas anunciadas y contenidas. Añade que durante la última década los consumidores de nuestro país han demostrado una gran preocupación por el medio ambiente y esa preocupación ciudadana por “lo verde”, ha impregnado el mensaje publicitario. Agrega que en ese sentido, pueden distinguirse dos tipos de publicidades, una “verde” y otra “eco marketing”, definiendo y explicando cada una de ellas. Destaca que en el informe que realizaron, detectaron que la mayor cantidad de publicidad relativa a estos temas se concentra en los electrodomésticos, y enfatiza el hecho que la publicidad que se refiera a ciertos aspectos o cualidades medio ambientales, debe necesariamente cumplir con los siguientes criterios: verdadera, precisa y útil. Por lo anterior, señala que la denunciada difundió el día 16 de mayo de 2012 a través del Diario La Tercera una publicidad en la cual se destacan las frases “100% sustentable y Green Technology Inside”. Por dichas afirmaciones le solicitaron a la denunciada que diera cuenta de la veracidad de las aseveraciones publicitadas; y con fecha 2 de agosto de 2012, la denunciada presentó una carta respuesta en la cual alegó que dichas frases son parte esencial de la filosofía de la empresa y características de sus productos, ya que tienen un compromiso con el medio ambiente; pero indica que en esa oportunidad la denunciada sólo acompañó un folleto explicativo mas no los antecedentes técnicos científicos que dieran cuenta de dichas afirmaciones, no dando cumplimiento a su

deber de comprobabilidad. Por lo expuesto, alega que la denunciada incurrió en publicidad engañosa, ya que el mensaje induce a error o engaño a los consumidores en cuanto a las características relevantes del bien. Finalmente señaló que además en la publicidad denunciada se incluía una promoción, la que no cumplía con la obligación de informar las bases de la misma, indicando que será válida hasta agotar stock, lo que se contrapone al deber de información que pesa sobre el proveedor. Que esta denuncia se encuentra notificada según consta a fs.54.-

Que a fs. 118 en la acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Oportunidad procesal en la cual la denunciada contestó por escrito a fs.77 la denuncia infraccional y alegó que la referencia "100% sustentable y Green Technology Inside" son el resultado de decenas de años de inversión y desarrollo en tecnología del más alto nivel. Agregó que el Sernac realizó imputaciones gravísimas en su contra relativas a publicidad engañosa, sin embargo, indicó que el denunciante no se detuvo en entender tales conceptos, lo cual es indispensable para determinar si hubo engaño o no a los consumidores. Por lo anterior, formuló descargos y definió el concepto de medio ambiente, desarrollo sustentable y tecnología verde. En este sentido alegó que la sustentabilidad *se refiere a realizar o desplegar todas las actividades de forma tal que no atenten contra el estado natural de las cosas o el medio, esto es, que intente conservar, perseverar a la comunidad sin alterarla significativamente*, y respecto de la tecnología verde indicó que es *el desarrollo y aplicación de los productos, equipos y sistemas utilizados para conservar el medio ambiente y los recursos naturales, lo que minimiza y reduce el impacto negativo de las actividades humanas*. Agregó que Bosch se posiciona como referente mundial de tecnología verde y amigable con el medio ambiente, por ello, les sorprende que el Sernac alegue que no poseen la calidad de verde. Respecto a su política medioambiental destacó los electrodomésticos, dentro de los cuales cabe destacar que reducen el consumo de energía y cuentan con etiqueta de eficiencia energética; además enfatizó el hecho que Bosch efectuó en Chile una política de reciclaje que no es exigida por Ley, sin embargo creó RECYCLA Chile, la cual es líder en Sudamérica de reciclaje de residuos electrónicos y el Gobierno de Chile, a través del Ministerio del Medio Ambiente ha reconocido la alianza, felicitándolos y agradeciéndoles la iniciativa. Señaló también las certificaciones internacionales con las que cuentan y destacó el premio de sustentabilidad Alemán del año 2008. Alegó respecto de la denuncia, que la infracción por publicidad a la LPC se encuentra regulada en el artículo 28, y el Sernac se atribuyó facultades legislativas, por cuanto

expuso que la publicidad debía necesariamente cumplir con los criterios de verdadera, precisa y útil; lo que se aleja del estándar legal establecido en la LPC. Además refutó lo señalado por el denunciante, relativo a que la publicidad no había sido comprobable, lo que ha quedado demostrado en autos. Finalmente alegó respecto de la promoción que en ella se establecía claramente que era una venta especial, con un 40% de descuento en productos de segunda selección, fijando un horario, fecha y locación de venta, lo que constituye las bases y duración de la promoción, por lo que, la frase hasta agotar stock, malamente podría ser una infracción a la LPC, por cuanto sólo se ofrecieron productos de segunda selección, los que se encontraban disponibles en la tienda y debidamente identificados.-

**Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-**

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

1.- Que a fs.34 el Sernac alegó que procedió a realizar un Informe relativo a Publicidad Medioambiental y observó 17 piezas publicitarias, toda vez que en la última década nuestro País ha demostrado una gran preocupación por el medio ambiente y por ello, la publicidad debe necesariamente cumplir con los criterios de verdadera, precisa y útil. En ese contexto denunció la publicidad emitida por el Diario La Tercera, con fecha 16 de mayo de 2012, en la cual se publicita la marca Bosch y se aprecian las afirmaciones “100% sustentable y Green Technology Inside”, por lo que, le solicitó a la denunciada que remitiera los antecedentes técnicos científicos que sustentaran dichas afirmaciones, con el fin de ser comprobadas. Alegó que con fecha 2 de agosto de 2012, la denunciada presentó respuesta e indicó que dichas afirmaciones son parte esencial de la filosofía de la empresa y características de los productos, acompañando un folleto explicativo, pero no adjuntó los antecedentes técnicos científicos que dieran cuenta de dichas aseveraciones, por lo que, la denunciada no habría dado cumplimiento a su deber de comprobabilidad y habría incurrido en publicidad engañosa; lo anterior sumado a que en la misma publicidad ofreció una promoción, la que no cumplía con las bases, por cuanto señalaba que sería válida hasta agotar stock.-

2.- Que el Sernac a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: página del Diario La Tercera de fecha 16 de

mayo de 2012, en la cual se puede apreciar la publicidad denunciada, que rola a fs.1; copia de Ord N°12802 a la denunciada, que rola a fs.6, en el cual le indica que debe remitir la información dentro de 10 días hábiles; copia de respuesta de la denunciada que rola a fs.3; Informe sobre Publicidad Medioambiental que rola desde fs.8 a 31; copia de folleto explicativo de Bosch que rola a fs.32 y 33; y copias de sentencias que rolan desde fs.93 a 117.-

3.- Que la denunciada señaló que las frases “100% sustentable y Green Technology Inside” son el resultado de decenas de años de inversión y desarrollo; que además señaló las definiciones de Medio ambiente, desarrollo sustentable y Tecnología verde, y destacó que la sustentabilidad se refiere a desplegar todas las actividades de forma tal que no atenten contra el estado natural de las cosas o el medio; que enfatizó en el hecho que la tecnología verde es el desarrollo y aplicación de los productos, equipos y sistemas utilizados para conservar el medio ambiente y los recursos naturales, por lo que, alegó que cuentan con una política medioambiental, en la cual sus electrodomésticos reducen sustancialmente el consumo de energía y cuentan además con etiquetas de eficiencias energéticas, todo lo anterior sumado a que efectuaron una campaña de reciclaje, la que no es exigida por Ley, sin embargo, el Gobierno de Chile a través del Ministerio del Medio Ambiente reconoció la alianza con RECYCLA Chile, los felicitó y agradeció la iniciativa, la cual es líder en Sudamérica del reciclaje de residuos electrónicos. Por lo expuesto y al tener certificaciones internacionales, alega no haber infringido la LPC e indica que el Sernac se alejó del estándar legal al establecer que la publicidad debe necesariamente cumplir con los siguientes criterios: verdadera, precisa y útil. Finalmente señaló que la promoción denunciada si contaba con las bases y duración de la promoción.-

4.- Que el denunciado a fin de acreditar los hechos de su defensa acompañó en autos prueba documental, la que individualizó a fs.89 y dividió en tres grupos: Grupo A: actas de certificación notarial de página web e impresión de página web; Grupo B: certificados de aprobación emanados por diferentes entidades certificantes, Grupo C: certificado de “DQS-UL Management System Solutions” impresiones de fotografías, inserciones de prensa, recopilación de diversas apariciones de prensa, y folleto explicativo de Bosch.-

5.- Que a fs. 155 y siguientes, consta el Informe Pericial, emitido por Marianella Peña Muñoz, Traductora e Intérprete, Perito de la Corte de Apelaciones de Santiago,

acredita que cuentan con diversas certificaciones internacionales y varios premios por su política medioambiental, entre ellos el Energy Star. Que a mayor abundamiento, el compromiso con la sustentabilidad que alega tener la denunciada se concreta en la campaña de reciclaje que implementaron en nuestro País, la cual permite apreciar un interés comprobable en desarrollar tecnologías eficientes que ayudan a preservar el medio ambiente, por lo que, este sentenciador en mérito de toda la prueba ofrecida, rechazará la denuncia de fs.34.-

11.- Que respecto a la infracción del artículo 35, por no haber informado la denunciada las bases de promoción u oferta, este sentenciador la rechazará, toda vez que a fs.1 rola la página del diario, en la cual se puede apreciar claramente que los productos ofrecidos eran más de 100 y de segunda selección, además de señalar el lugar y la hora de la venta.-

12.- Que a fs.122 la denunciante objetó los documentos acompañados por la denunciada, relativos a los certificados de aprobación por carecer de integridad, ya que no han sido reconocidos por las partes que aparecen suscribiéndolos; y respecto de los demás documentos por ser simples copias que carecen de integridad.-

13.- Que en relación al considerando anterior, según lo establece el artículo 14 de la Ley 18.287, el Juez de Policía Local falla de acuerdo a las reglas de la sana crítica y, como tal, está facultado para apreciarlas según los criterios lógicos y de experiencia, como lo realizará más adelante. Por ello, este sentenciador debe valorar estos documentos sin sujetarse a las normas que establece el Código de Procedimiento Civil para los documentos en juicio, no dando lugar a las objeciones planteadas por la demandada.-

**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la ley N°18.287 y N°19.496, Se Resuelve:**

A.- Que se rechaza la denuncia de autos de fs.34, en mérito a lo expuesto precedentemente.-

B.- Que se rechaza la objeción de documentos de fs.122, por lo expuesto anteriormente.-

**NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR CARTA CERTIFICADA.-**

**DECTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.-**