

Vitacura, ventas de
marzo de los mil quinientos
Cortijos solo un tercio
de un tercio de un tercio
y autorizar

Al

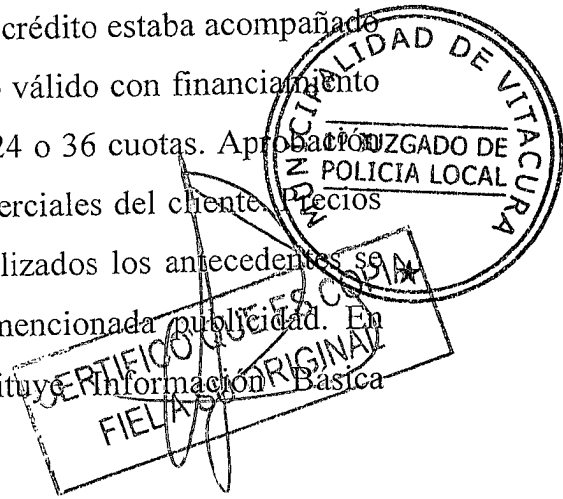
FR
García
de la
Calle

Vitacura, diecinueve de noviembre de dos mil catorce.-

Causa rol: 410359-8

VISTOS:

Que a fs.37 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 **KLASSIK CAR S.A.**, representada legalmente por su gerente general don José Miguel Donoso Plaza, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Vitacura N°8126, 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 al Mercado Automotriz, para lo cual se observó una muestra de 230 piezas, de las cuales 31 de ellas fueron analizadas. Para desarrollar el informe antes mencionado se tomó en consideración que el mercado automotriz chileno, como es de público conocimiento, vive un momento de éxito en ventas, de hecho durante el año 2012, las ventas en el mercado automotriz totalizaron 338.826 unidades, según el Informe Anual Mercado Automotor Chile de la Asociación Nacional Automotriz de Chile Anac. Lo anterior, viene acompañado de fuertes campañas de publicidad de prácticas comerciales (promociones u ofertas) las cuales se deben realizar con estricto apego a la LPC. Por lo expuesto, el Sernac realizó el informe de marra con la finalidad de analizar si la publicidad de las prácticas comerciales cumplían con las exigencias de información establecidas en la LPC. Relata que la pieza publicitaria denunciada, difundida por medio del Diario La Tercera de fecha 1 de agosto de 2013, correspondía a la campaña denominada "5 razones para pasar agosto en Klassik Car". Así la denunciada publicitó una promoción/oferta con determinados modelos de automóviles, al cual adicionó información relativa a precio de lista, precio contado y precio a crédito, donde éste último era informado con un precio menor en relación al precio de lista, por cuanto, el precio crédito estaba acompañado de un asterisco, donde en el letra chica señalaba: "Precio válido con financiamiento Forum, con pie máximo de 50% y un plazo mínimo de 24 o 36 cuotas. Aprobación sujeta a confirmación de antecedentes financieros y comerciales del cliente. Precios disponibles hasta agotar stock, fotos referenciales". Analizados los antecedentes, se pudo advertir graves falencias de información en la mencionada publicidad. En efecto, omitió información sustancial y que constituye Información Básica



fs. 167
C. C. C.
& C. C. C.
1
Sernac

Comercial, relativa a la Carga Anual Equivalente CAE, Costo Total del Crédito CTC, y Tiempo o Plazo de Vigencia de la Promoción u Oferta. Con lo anterior, se transgredió gravemente los derechos de los consumidores ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable. Alegó respecto de la Carga Anual Equivalente, que es una obligación informar en cada operación de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia, y además señaló que el Costo Total del Crédito, es un derecho de los consumidores. Destacó respecto del plazo o tiempo de duración de la promoción, que es necesario dar una certeza de la época u oportunidad en la cual se encuentra vigente la campaña, y en consecuencia en la que el consumidor podrá exigir su cumplimiento. Finalmente indicó que la denunciada incurre en una infracción con la incorporación de frases restrictivas en la pieza publicitaria, tales como “Precios disponibles hasta agotar stock” y “Fotos referenciales”. Esta denuncia se encuentra notificada según consta a fs.57. Que a fs.58 rectificó el nombre del representante legal de la empresa denunciada, don Joseph de María De Bolos Pi. Que a fs.64 se encuentra notificada la denuncia.-

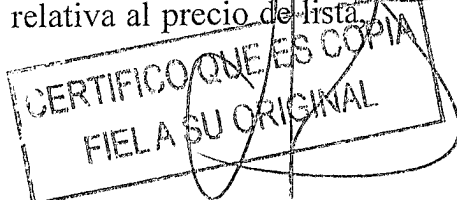
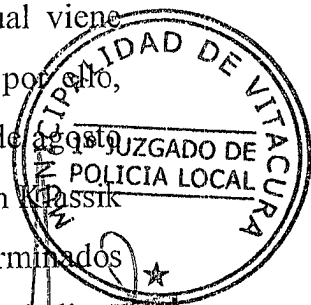
Que a fs. 167 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos, en rebeldía de la parte denunciada de Klassik Car S.A. Que al quedar en rebeldía la denunciada, dicha parte no ratificó la contestación de la denuncia que rola a fs.75, toda vez que la oportunidad procesal para tal efecto, es la audiencia de comparendo.-

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.37 el Sernac alegó que procedió a realizar un Informe relativo a Publicidad del Mercado Automotriz, para lo cual observó una muestra de 230 piezas, de las cuales 31 de ellas fueron analizadas. Señaló que es de público conocimiento que el mercado automotriz vive un éxito en ventas, lo cual viene acompañado de fuertes campañas de publicidad de prácticas comerciales, por ello, analizaron la pieza difundida por medio del Diario La Tercera, de fecha 1 de agosto de 2013, la cual correspondía a la campaña “5 razones para pasar agosto con Klassik Car”. Alega que la denunciada publicitó una promoción/oferta, con determinados modelos de automóviles a la cual se adicionó información relativa al precio de lista,



HA
C
E
S
C
O
P
I
A

precio contado y precio a crédito, donde éste último era informado con un precio menor de un asterisco, en donde en letra chica se señalaba "Precio válido con financiamiento Forum, con pie máximo de 50% y un plazo mínimo de 24 o 36 cuotas. Aprobación sujeta a confirmación de antecedentes financieros y comerciales del cliente. Precios disponibles hasta agotar stock, fotos referenciales". Señala que lo anterior transgredió gravemente los derechos de los consumidores, ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable de los consumidores, además de la certeza de la época u oportunidad en la cual se encuentra vigente la campaña. Lo expuesto, sumado a la infracción por no haber informado la Carga Anual Equivalente y el Costo Total del Crédito, complementado con la utilización de frases restrictivas tales como "Precios disponibles hasta agotar stock" y "fotos referenciales".-

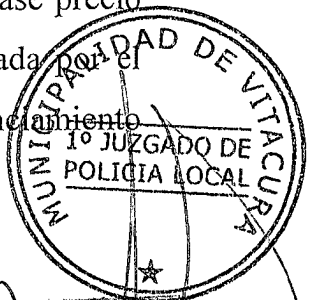
2.- Que el Sernac a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: página del Diario La Tercera de fecha 1 de agosto de 2013, en la cual se puede apreciar la publicidad denunciada, que rola a fs.1; e Informe de Publicidad Automotriz, que rola desde fs.3 a 31.-

3.- Que cabe tener presente que la denunciada no asistió la audiencia de comparendo de contestación y prueba de fs.167, quedando por tanto en rebeldía de la misma, y sin acompañar prueba alguna al proceso.-

4.- Que en consecuencia se encuentra establecido en autos, el hecho que el día 1 de agosto de 2013, se publicitó en el Diario La Tercera una promoción de vehículos.-

5.- Que respecto de la referida publicidad, se puede apreciar claramente en el costado superior izquierdo la leyenda "5 razones para pasar agosto en Klassik Car", y en el costado derecho se observa una lista consistente en Modelo, precio lista, precio contado y *precio crédito. Que al final del costado derecho, debajo de la referida lista se aprecian las marcas Klassik Car y Forum.-

6.- Que respecto de la lista publicitada en el costado derecho del documento individualizado precedentemente, se observa el asterisco delante de la frase precio crédito, el cual es explicado en la parte inferior con la reseña denunciada por el Sernac, la cual hace referencia a que dicho precio es válido con financiamiento Forum, con pie máximo de 50% y un plazo mínimo de 24 o 36 cuotas.-



CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

HAB
me
state
ado

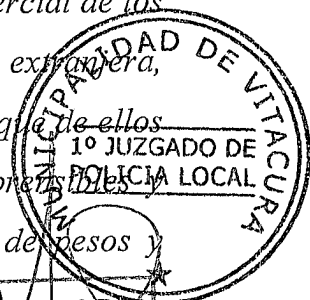
7.- Que de la sola lectura y observación de la publicidad denunciada relativa al precio crédito, es posible advertir la ausencia de la Carga Anual Equivalente y del Costo Total del Crédito.-

8.- Que además es posible apreciar en dicha publicidad la frase "Precios disponibles hasta agotar stock y fotos referenciales".-

9.- Que es lógico tener presente que un proveedor, cuando publicita una promoción en un medio de comunicación masivo espera precisamente llegar a una gran cantidad de consumidores, de los cuales sólo algunos finalizaran siendo consumidores materiales y otros serán meramente potenciales. Sin embargo, su intención es promocionar sus productos a la mayor cantidad de clientes, los cuales pueden no tener los conocimientos suficientes relativos a temas financieros o contables, y por ello, de la sola publicidad pudiesen tener una impresión errónea respecto al costo final de su Crédito.-

10.- Que teniendo presente el considerando anterior, los derechos de los consumidores se encuentran debidamente regulados y normados en la LPC, con la finalidad de proteger a los consumidores de proveedores que en la habitualidad de sus servicios, publiciten, promuevan u oferten ciertos bienes, sin contar con todos los requisitos establecidos en la Ley.-

11.- Que el artículo 3 inc. 1 letra b) de la LPC consagra: *Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.* Y el artículo 1 número 3 inciso 3 de la referida Ley, señala *Información básica comercial: En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.* Que en este sentido el art. 32, indica *La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal, y conforme al sistema general de pesos y*



CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

H-28/
C-6
R-10
/
W-28

medidas aplicables en el país, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida. Que en este orden de ideas el artículo 28 letra c), de la citada Ley expone Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial. Y a mayor abundamiento el artículo 17 letra g) consagra Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.-

12.- Que habiendo examinado todos los antecedentes que constan en autos, en conformidad a las reglas de la sana crítica, el sentenciador se ha formado convicción respecto de que la **KLASSIK CAR S.A**, representada legalmente por don Joseph de María De Bolos Pi, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Vitacura N°8126, Vitacura, es responsable de los hechos denunciados al haber publicitado un producto asociado a un crédito sin señalar la Carga Anual Equivalente ni el Costo Total del Crédito, y además por contener frases restrictivas, infringiendo de este modo lo dispuesto en los artículos 3 inc.1 letra b) en relación con el art.1 número 3 inciso 3,32,28 letra c), 17 letra g), 35 y 24 de la Ley 19.496.-

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

A.- Que se acoge la denuncia de fs.37 y se condena a la **KLASSIK CAR S.A**, representada legalmente por don Joseph de María De Bolos Pi, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Vitacura N°8126, Vitacura, a pagar una multa ascendente a la suma de 200 UTM a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inc.1 letra b) en relación con el art.1 número 3 inciso 3,32,28 letra c), 17 letra g), 35 y 24 de la Ley 19.496.-

NOTIFIQUESE A LAS PARTES PERSONALMENTE O POR CÉDULA

DECTADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS, JUEZ TITULAR.

SERVICIO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

