

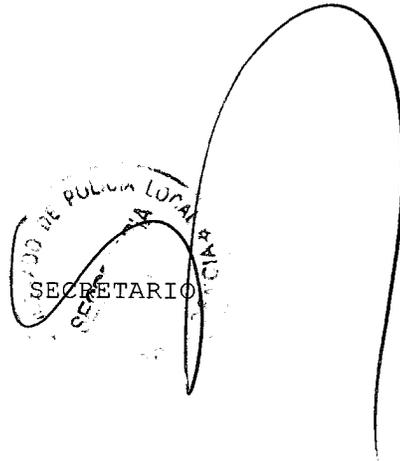
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706

PROVIDENCIA, 30 de MARZO de 2015

- 1 ABR 2015

Notifico a Ud. que en el proceso N° 032794-02-2013 se ha dictado con fecha , 30/03/2015 la siguiente resolución :

CÚMPLASE .



SECRETARIO

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PEDRO DE VALDIVIA 706
clasificador 43 correo 9

ROL N°032794-02-2013
CERTIFICADA N°

SEÑOR

DON(A)

APODERADO DE

Calle **TEATINOS**

Block

Villa

MAGDALENA LAZCANO M.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

001491

N°333

Comuna de **SANTIAGO**



Casa/Dpto. **P. 2**

TEL 27
3A

Santiago, treinta de enero de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia enalzada, con excepción de sus numerales cuarto y quinto, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y, además, presente:

1º) Que, de acuerdo a lo consignado en la denuncia infraccional rolante a fojas 47, el Servicio Nacional del Consumidor dedujo denuncia en contra de la empresa ABC DIN, por incurrir en su concepto en la infracción contenida en los artículos 3 inciso 1º letra b), 12 y 35, todos de la Ley N°19.496 de Protección de Derechos del Consumidor, la que hace consistir en la circunstancia de haberse efectuado una publicación en la prensa escrita ofreciendo ofertas de diversos bienes muebles a las cuales se les adiciona las frases **“Y/o hasta agotar stock”** y **“ productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra”**, frases objetadas por cuanto, indica el denunciante, no permiten al consumidor tener la certeza de la oferta realizada ya que podría no encontrar el producto al momento de querer hacer efectiva la compra, en circunstancias que el proveedor debe cumplir con el ofrecimiento realizado. Lo anterior, señala, motivó su cuestionamiento, no obstante lo cual, como consta en carta respuesta de la citada empresa rolante a fojas 45, ésta no acogió dicha indicación, por estimar que con ello no vulneraba la normativa legal citada.

2º) Que, de las publicaciones en la prensa escrita que corren aparejadas de fojas 5 a 7 consta la efectividad de lo aseverado por el recurrente en orden a la publicación de las frases reseñadas.

3º) Que, del tenor literal de las mismas, se observa que ambas frases tienen el carácter de restrictivas, que objetivamente pueden traducirse en la imposibilidad para que un consumidor que quiera acceder a dichos productos se viera en la imposibilidad de hacerlo, precisamente porque dicho tenor restrictivo, deja a salvo la posibilidad de que el proveedor niegue el citado producto, aduciendo precisamente que ya se agotó el stock, o que ya éste no se encuentra disponible al momento de querer efectuar la compra, quedando así a

entero arbitrio del proveedor la determinación de concretarse o no tal compraventa.

Que en nada altera lo señalado la circunstancia que a las citadas frases se adicione un periodo de vigencia, pues lo único que ello hace es acotar el plazo, siendo las condiciones de fondo las mismas, condiciones con las cuales claramente se vulnera el deber de información que asiste a los proveedores, quienes por razones obvias, se encuentran en mejores condiciones de información en cuanto a la comercialización de sus productos.

4º) Que el artículo 3º inciso 1º letra b) de la Ley N°19.496 dispone: “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...”. Sobre el punto, el profesor Francisco Fernández ha señalado en el Manual de Derecho Chileno de Protección al Consumidor que: “el derecho a la información es determinante para que el consumidor pueda efectuar una elección consciente y adecuada a la opción de consumo que más le convenga. El proveedor, en observancia del principio de buena fe, debe proporcionarle información completa, veraz y oportuna de los antecedentes que inciden en la toma de decisión por parte del consumidor, que son las que la norma legal señala.

5º) Que, en lo que dice relación a la adición al plazo de vigencia de las citadas ofertas, si bien ello, puede estimarse que acota la incertidumbre, lo cierto es que la incorporación de las frases reprochadas a continuación del plazo, no hace sino aparentar el cumplimiento de dicho deber, lo que vulnera la norma del artículo 35 mencionado, impidiendo, en concreto, dichas frases, dar certeza al consumidor de la época u oportunidad en la cual éste podrá exigir el cumplimiento de las mismas, por no existir certeza de la vigencia de la oferta, lo que deviene en la falta de información que se viene razonando. Lo anterior podría devenir en arbitrariedades o negativas injustificadas al negar la venta requerida, ya que el proveedor, como se adelantó, en cualquier momento podría ampararse en dichas frases y negar la promoción o venta aduciendo que

el stock se ha agotado, sin que el consumidor tenga forma de contradecir dicha respuesta.

6º) Que, a su turno, el artículo 35 de la ley, dispone: “En toda promoción u oferta, se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de duración”. En este punto, cabe hacer presente que cuando el legislador hace alusión a las bases de la promoción u oferta, ha de entenderse que se refiere al máximo de información disponible, a objeto de que el destinatario de tal oferta, pueda adoptar la decisión libre e informada mente y no en forma tergiversada, toda vez que ni siquiera se informa el número de unidades disponibles, lo que podría devenir incluso en la inexistencia del objeto sobre el cual ha de recaer la voluntad de las partes en orden a formar el consentimiento para concurrir al contrato de compraventa respectivo, lo que lo transforma en falta de seriedad y certeza a los fines perseguidos.

7º) Que, en lo que dice relación a la infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, por la existencia de la frase restrictiva “productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra”, si bien dicha frase pudiera estimarse vulneratoria de los derechos del consumidor, en tanto introduce limitaciones que sólo el proveedor está en condiciones de controlar, quedando el consumidor entregado al arbitrio de éste en cuanto a la existencia de disponibilidad o no del producto ofrecido, ello resulta ser solo el medio utilizado para materializar la infracción al artículo 35 ya aludido, como también sucede con el artículo 3º que se dice vulnerado.

8º) Que, así las cosas y, conforme a la reglas de la sana crítica, establecidas que han sido las infracciones cometidas por la denunciada ABCDIN, a la luz de las reglas de la lógica y de la experiencia, en consecuencia, procede sea sancionado por la infracción a la disposición contenida en el artículo 35 de la Ley 19.496 .

Por estos fundamentos, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1º letra b), 12, 24 y 35 de la Ley N°19.496 y ley

Nº18.287 y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, se decide que:

I.- **Se revoca** la sentencia de ocho de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 77 y siguientes, en cuanto no hace lugar a la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor a fojas 47, y en su lugar se decide que **se acoge**, la denuncia señalada sólo en cuanto se condena a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. y Créditos, Organización y Finanzas S.A, por la infracción al artículo 35 de la citada Ley del Consumidor, al pago de una multa de **(25)** veinticinco Unidades Tributarias Mensuales.

La multa deberá ser enterada en arcas fiscales dentro de 5° día de ejecutoriada esta sentencia.

II.- **Se confirma**, en lo demás apelado, la referida sentencia.

Redacción de la Ministra suplente señora Toro.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local Nº1528-2013.

No firma el Abogado Integrante señor Devillaine, por ausencia, sin perjuicio de haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti, conformada por la Ministra suplente señora Viviana Toro Ojeda y el Abogado Integrante Franco Devillaine Gómez.

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

En Santiago, a treinta de enero de dos mil quince, se notificó por el estado diario la sentencia que antecede.

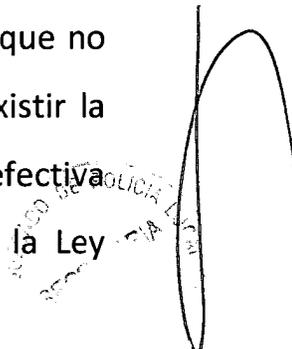
Providencia, a ocho de septiembre de dos mil catorce

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 47 ante el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, comuna de Santiago, contra **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. (ABCDIN)**, representada por Francisco Samaniego Sangroniz, ignora profesión u oficio, y contra **COFISA S.A.**, representada legalmente por Rodrigo Libano, cuyo segundo apellido, profesión u oficio ignora, todos domiciliados en calle Nueva de Lyon 72, piso 6, Providencia, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que en ejercicio de las facultades y la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley 19.496, procedió a realizar un informe relativo a la publicidad de créditos correspondiente al mes de septiembre del año 2013, estudiándose una muestra de veintiséis piezas, de las cuales diecinueve fueron analizadas. Hace presente que el referido informe tuvo por objetivo analizar la evolución de la publicidad respecto de los hallazgos detectados en un primer informe realizado en el mes de marzo del mismo año. Que de las once piezas que fueron comparadas, ABCDIN no introdujo las modificaciones solicitadas por el Sernac en su oportunidad, manteniendo las frases “y/o hasta agotar stock” y “productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra”, las que no permiten al consumidor tener la certeza de la oferta realizada, al existir la posibilidad de no encontrar el producto al momento de querer hacer efectiva la compra, contraviniendo con las disposiciones de contenidas en la Ley 19.496.

Sostiene que con fecha 15 de marzo de 2013 se ofició a la denunciada mediante Ordinario N° 4957, comunicándole que sus publicidades “Oferta Power. Canon Cámara SX-50”, “Oferta Power Wii” y “Tablet Núcleo”, no se ajustaban a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al



Handwritten signature and official stamp of the Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia.

contener las dos frases restrictivas antes citadas en la misma pieza publicitaria. Que con fecha 1 de abril de 2013, la denunciada contestó el oficio antes mencionado, expresando básicamente que si bien la frase “hasta agotar stock” no contempla un margen de tiempo definido, los consumidores son informados de los días que la publicidad tendrá vigencia, y que con respecto a la frase “productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra”, es un hecho impredecible poder determinar “a priori”, cuál será la reacción de los clientes por la promoción informada.

Sobre los argumentos expuestos en la respuesta antes citada, el Sernac señala que éstos no responden al deber de profesionalidad que le asiste a los proveedores.

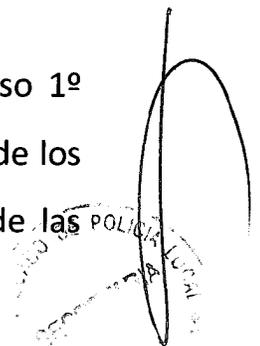
Hace presente que respecto a la campaña publicitaria, objeto de la denuncia de autos, denominada “OFERTAS A LA CHILENA”, difundida a través del Diario Las Últimas Noticias de fecha 30 de Agosto de 2013, en la cual se publicita una serie de ofertas relativas a colchones de diferentes marcas y modelos, al final del soporte, aparece un párrafo denominado “Condiciones Claras”, señalando “Productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra. Precios y Promociones vigentes desde el 30 de agosto al 24 de septiembre de 2013 y/o hasta agotar stock. Costo total del crédito incluye impuesto de timbres y estampillas”, con lo que queda de manifiesto que ABCDIN no sólo reitera sino que insiste en incorporar frases en su publicidad que no se ajustan a la Ley y al deber de información que le asiste a los proveedores.

Enuncia las disposiciones que ABCDIN ha infringido, artículo 3 inciso 1º letra b), 12 y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene a las denunciadas al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496, con expresa en costas.

La aceptación de competencia decretada a fojas 60 de autos.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

1.- Que la parte denunciante acompañó entre otros, los siguientes documentos:

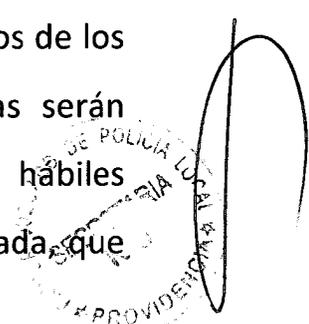


- Página del diario donde aparece publicada la promoción “Ofertas a la Chilena” de ABCDIN, indicándose al término de la publicidad “Condiciones Claras: Productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra. Precios y Promociones vigentes desde el 30 de agosto al 24 de septiembre de 2013 y/o hasta agotar stock. Costo total del Crédito incluye Impuesto de Timbres y Estampillas.”, que rola a fojas 4.

- Informe de Publicidad de Crédito Septiembre 2013, emitido por el Sernac, referente al estudio realizado en el mes de marzo de 2013, a través del Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales perteneciente al Departamento de Estudios e Inteligencia de dicho organismo, donde se analizaron las piezas publicitadas vinculadas a Crédito de Consumo y Tarjetas de Crédito de Bancos, Cooperativas, Grandes Tiendas y Supermercados, a través de prensa escrita y TV abierta, con la finalidad de observar las prácticas publicitadas de dicho mercado. Se deja constancia que del resultado del análisis comparado, serán denunciadas la empresa ABCDIN, por no introducir las modificaciones solicitadas por el Sernac, manteniendo las frases “o hasta agotar stock” y “productos sujetos a disponibilidad”, y la empresa HITES, por no informar CAE y CTC, rolante de fojas 8 a 41.

- Ordinario N° 04957, de fecha 15 de marzo de 2013, enviado por el Sernac a Rodrigo Líbano, representante legal de Cofisa S.A. (Tarjeta ABCDIN), informándole a éste último, que sus publicidades denominadas “Ofertas Power. Canon cámara SX-50”, “Ofertas Power Wii” y “Tablet Núcleo”, no se encuentran ajustadas a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, señalándole asimismo, que sus piezas publicitarias serán objeto de un seguimiento a contar de los próximos 10 días hábiles administrativos a fin de detectar su ajuste a la norma legal antes citada, que rola a fojas 42 y siguientes.

-Respuesta al oficio antes citado, enviada por ABCDIN al Sernac con fecha 1 de abril de 2013, en la cual concluyen que respecto a los tres puntos observados no han cometido contravención a la normativa vigente. En cuanto a la frase “hasta agotar stock”, sostiene que los consumidores son



informados de los días que la publicidad u oferta tendrá vigencia; en relación a la frase "Productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra", sostiene que es un hecho impredecible poder determinar "a priori", cuál será la reacción de los clientes por la promoción informada; por último, sobre el reparo por el tamaño de la letra, hace presente que la Ley 19.496, exige un mínimo en relación a los contratos de adhesión, siendo éste un 2,5 mm, sin contemplar igual obligación legal en los POS, comercial o carteles publicitarios, rolante a fojas 45 y siguiente.

2.- Que la audiencia de contestación y prueba se realizó a fojas 75 y siguiente, con la asistencia de la apoderado del Servicio Nacional del Consumidor, Silvia Prado Durán, y de la abogado Daniella Hanselaar Vega por la parte de Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. (DIN), y Créditos, Organización y Finanzas S.A. (COFISA). En dicho acto, el Sernac ratifica en todas sus partes la denuncia de fojas 47 y siguientes, solicitando se condene a las denunciadas al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496, con expresa condena en costas. Las partes de DIN y COFISA contestan por escrito agregado a fojas 64 y siguientes.

3.- Que el escrito de contestación señala básicamente lo siguiente:

- Que tanto Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. como Créditos, Organización y Finanzas S.A., tienen por objeto satisfacer las mayores necesidades y requerimientos de sus clientes, tanto en información, atención, servicio y calidad de sus productos. Que para lo anterior, no sólo se ajustan a las normas regulatorias en esta materia sino también realizan estudios y encuestas, entre otras gestiones.

- Que las empresas antes señaladas, habitualmente llevan a efecto distintas campañas publicitarias a fin de dar a conocer a los consumidores los productos y servicios que sus respectivas empresas poseen. Que el Sernac, presentó dos oficios con observaciones que estimaban merecían dichas publicidades, solicitando la modificación de las frases que a su criterio, contravenían la Ley 19.496, estas frases son: "y/o hasta agotar stock", y "Productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra".

- Que respecto a la frase “y/o hasta agotar stock”, sostienen que no se utiliza de manera aislada en el texto publicitario, sino que va acompañada de la determinación del período de vigencia exacta de la promoción. Que si bien las empresas de Retail pueden prever algunos de los comportamientos de los consumidores, es imposible estimar de manera exacta el ritmo de la venta, por lo que puede ocurrir que aquellos productos que se ofrecen se terminen en un plazo menor al contemplado, siendo ese el motivo por el cual se les comunica a los consumidores la posibilidad de que el stock pueda acabarse en un plazo inferior al pretendido.

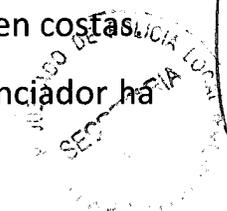
En este mismo punto, señalan que no es efectivo que no hayan indicado las fechas de vigencia de la promoción, lo que queda demostrado de los archivos adjuntos relativos a Ofertas Power, las que indican claramente “Precios y Promociones vigentes desde el 15 al 28 de febrero de 2013 y/o hasta agotar stock”.

- En cuanto a la frase “Productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra”, el artículo 12 de la Ley 19.496, establece expresamente la obligación que tiene el proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades por las cuales se ofreció un producto o servicio, disposición que las empresas denunciadas cumplen cabalmente, no obstante el Sernac, interpreta dicha norma como el deber por parte de los proveedores de no generar expectativas a los clientes, no correspondiéndole dicha facultad.

- Que en virtud de lo anterior, tanto DIN como COFISA, no han cometido infracción alguna a las normas establecidas en la Ley 19.496, en especial a sus artículos 3 letra b), 12 y 35, solicitando el más amplio y total rechazo de la denuncia infraccional deducida en su contra, con expresa condena en costas.

4.- Que de todo lo relacionado, y del mérito del proceso, el sentenciador ha concluido lo siguiente:

- Que consta en autos que con fecha 15 de marzo de 2013 el Servicio Nacional de Consumidor ofició a COFISA S.A., solicitándole determinadas modificaciones en sus publicidades denominadas “Oferta Power. Canon Cámara SX-50”, “Oferta Power Wii”, y “Tablet Núcleo”, por no ajustarse a las



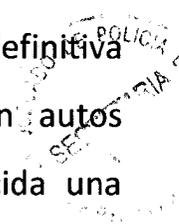
normas contenidas en la Ley 19.496. Que las observaciones en cuestión dicen relación con la inclusión en las publicidades antes mencionadas, de las frases “y/o hasta agotar stock” y “Productos sujetos a disponibilidad al momento de la compra”. Asimismo, el Sernac le formula reparos a la denunciada sobre el tamaño de la letra en la cual se publicita información relevante para los consumidores.

- Que la parte de ABCDIN, contestó el oficio señalado precedentemente, defendiendo la publicidad cuestionada por el Sernac, bajo los argumentos indicados en el documento de fojas 45, antes citado en considerando primero, y expuestos con mayor profundidad en el escrito de contestación de fojas 64.

- Que si bien de la publicidad agregada a fojas 4, es posible constatar que efectivamente ABCDIN en conocimiento de las objeciones formuladas por el denunciante, publicó una oferta incluyendo las frases cuestionadas, éstas no implican a juicio del sentenciador una vulneración a las disposiciones establecidas en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, considerando que la promoción en cuestión cumple con informar veraz y oportunamente al consumidor, sobre las bases de la misma, tiempo y plazo de su duración, indicando claramente el precio, condiciones de contratación y características relevantes de los bienes ofrecidos, estimando por ende como procedentes, los argumentos expuestos en su defensa por la denunciada.

- En cuanto al reparo sobre el tamaño de la letra de una determinada publicidad emitida a través de la televisión, la que según el Sernac, al ser expuesta por pocos segundos, dificulta su lectura, resultando en definitiva ilegible, es necesario hacer presente que no se acompañó en autos documento alguno que permita al sentenciador dar por establecida una infracción en este sentido.

5.- Que en consecuencia, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, la prueba rendida, juntos los demás de autos, el sentenciador rechazará la denuncia de autos, por cuanto,



a su juicio, no se acreditó que Distribuidora de Industrias Nacionales S.A, y Créditos, Organización y Finanzas S.A., hayan incurrido en la infracción denunciada a fojas 47 y siguientes.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N° 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

Que no ha lugar a la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 47 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, contra **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A. y CRÉDITOS, ORGANIZACIÓN y FINANZAS S.A.**, todos antes individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N° 32794-2-2013

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

