

Santiago de 22 MAY 2015 de

Notifico a Ud. que en el proceso N° *147048* se ha dictado con fecha esta resolución:

CUM PASE -

[Signature]
SECRETARIO

Santiago, catorce de abril de dos mil quince.

Se reproduce la sentencia en alzada y se tiene, además, presente:

Primero: En concepto de la denunciante SERNAC, la conducta evidenciada por COPEC S.A., respecto a la promoción “De un viaje con mundo Copec”, significaría una infracción a lo previsto en el artículo 36 de la Ley 19.946 que dispone, en lo que importa, lo siguiente: “*Cuando se trate de promociones... El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente los resultados de los concursos y sorteos*”;

Segundo: Al haberlo admitido la denunciada, es un hecho pacífico que fue, que con motivo de la promoción aludida se verificó un error en la comunicación de los resultados del sorteo. Precisa COPEC que en un primer correo electrónico se informó a un “*número importante de consumidores*” que habían obtenido un premio de 1.000 kilómetros “Lan-Pass” y que, luego de ello, se despacharon otras comunicaciones electrónicas a esos mismos consumidores, dando cuenta de premios por 10.000 y 100.000 kilómetros “Lan-Pass”, lo que pudo hacerles pensar que eran ganadores de tres premios acumulativos, cuando las dos últimas comunicaciones electrónicas eran producto de un error informático. Empero, la denunciada alegó y demostró con la prueba rendida en la causa que ese mismo día (18 de junio de 2013) fueron enviados correos electrónicos de “fe de erratas”, aclarando la situación;

Tercero: La obligación legal de difundir “*adecuadamente los resultados de los concursos y sorteos*” está primariamente referida a una cuestión de medios, esto es, al empleo de instrumentos de comunicación idóneos que propendan a asegurar que los consumidores conozcan los resultados del concurso. Esa finalidad inmediata fue cumplida. El punto es que hubo un error en la información transmitida y ello se engarza con un propósito de transparencia y de fe pública: que lo difundido sea correcto o verdadero y, por cierto, tal objeto está comprendido en la regla. Sin embargo, también se satisface dicha finalidad si, siendo

errónea la información inicialmente transmitida, es corregida, explicada y aclarada de inmediato, tal como aconteciera. Por ende, no se configura la infracción;

Cuarto: En concepto de esta Corte hubo motivo plausible para litigar por la parte de SERNAC, con mayor razón si se tiene en cuenta que inicia el procedimiento en ejercicio de deberes que le asigna la ley.

Por estas razones, *se revoca* la sentencia apelada de veinticuatro de abril de dos mil catorce, escrita desde fojas 148 a 154, sólo en cuanto por ella se condena en costas al SERNAC y, en cambio, se decide que dicha parte queda liberada del pago de las mismas.

Se confirma, en lo demás apelado, ese fallo.

Redactó el ministro señor Astudillo.

Policía Local Rol N° 1352-2014.-

Pronunciada por la **Duodécima Sala**, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y la Ministro señora Maritza Villadangos Frankovich.

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

En Santiago, catorce de abril de dos mil quince, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

Rol N°14.704-5/2013

1 El consumidor Rodolfo Oliva, el día 18 de junio de 2013, durante la promoción
2 vigente, es informado, vía correo electrónico a las 13:58 horas, de ser "el afortunado ganador de
3 1000 Km Lanpass, señalando el mismo correo que "Sigue presentando tu tarjeta Mundo Copec
4 Lanpass al cargar Gasolina o Diesel, aún puedes ganar 100.000 y 10.000 Km. Lanpass".

5 Agrega que del comunicado anterior, el Proveedor al informar al Consumidor que
6 es el afortunado ganador de 1000 Km. Lanpass, también informar que "aún puedes ganar 100.000
7 y 10.000 Km. Lanpass", *premios que al tenor del mensaje no son excluyentes entre sí, por lo cual,*
8 cuando el señor Oliva fue informado, en un segundo correo de haber ganado 10.000 Km. Lanpass,
9 y acto seguido por medio de un tercer correo es comunicado que es el ganador de 100.000 Km.
10 Lanpass, comprendió que obtuvo tres premios, compatibles, no excluyentes entre sí, al tenor de lo
11 informado por la empresa, y según se aprecia en los cuadros que acompaña.

12 Igual información fue entregada a la consumidora Consuelo Spiniak Venegas, por
13 vía de tres correos electrónicos distintos que la felicitaban por obtener 1.000, 10.000 y 100.000 Km.
14 Lanpass. Sin embargo, el proveedor informó por la misma vía, que hubo un error y sólo es válido
15 el premio de 1.000 Km. Lanpass, así consta en respuestas enviadas al SERNAC, con motivo de las
16 reclamaciones de los consumidores singularizados en autos.

17 A fojas 43, **Rodolfo Martín Oliva Astudillo**, cédula de identidad N°8.357.219-1,
18 domiciliado en calle Rafael Cañas N° 114, piso 2, de la comuna de Providencia, solicita se le tenga
19 como parte en la causa.

20 Asimismo, en el primer otrosí, deduce demanda civil en contra del proveedor
21 individualizado en lo principal del escrito, por los mismos hechos descritos en la denuncia de la
22 presente causa, solicitando condenar a la querellada a pagar la suma de \$3.000.000, o la
23 asignación efectiva de los 111.000 Km. Lanpass ganados, por concepto de daño emergente y daño
24 moral, más intereses y reajustes con expresa condenación en costas. Rinde documental.

25 A fojas 70, Ramiro Méndez Urrutia, Abogado- en representación de la Compañía
26 de Petróleos de Chile COPEC S.A., ambos con domicilio en calle Agustinas N° 1382-, **contesta el**
27 **día 17 de Octubre de 2013 , la demanda civil interpuesta por Rodolfo Oliva**, quien se hiciera
28 parte en denuncia deducida por el SERNAC, señalado que no es efectivo que el señor Oliva sea



**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

Rol N°14.704-5/2013

1 ganador de tres premios de la promoción Viaje con Mundo Copec Lan Pass, pues es solo
2 ganador de un premio de Mil Kilómetros, **sin que hubiere obtenido otro premio.**

3 *Agrega que para ser ganador, era necesario además, adquirir gasolinas Copec y*
4 *participar del concurso que se realizaba semanalmente ante Notario Félix Jara y resultar ganador*
5 *del mismo, lo que era certificado por el notario y luego publicaba el nombre del ganador en la*
6 *página Web de Copec. A dicho potencial ganador se le notificaba además de su premio vía e-mail.*

7 Señala, asimismo, que en el caso del señor Oliva, por un error de la agencia se le
8 comunicó ser ganador de los sorteos de 10.000 y 100.000 Kms., *en circunstancias que sólo era*
9 *ganador de los 1.000 Km. Dicho error involuntario, en ningún caso le daría derecho al señor Oliva*
10 *para demandar por daño emergente y daño moral.*

11 A fojas 73, Ramiro Méndez Urrutia, Abogado, en representación de la Compañía
12 de Petróleos de Chile COPEC S.A., contesta denuncia contravencional y solicita el rechazo de la
13 misma, con costas.-:

14 *Funda el escrito expresado que, su representada no ha vulnerado ninguna de las*
15 *normas de protección al consumidor que se señalan, pues ha cumplido a cabalidad con todos y*
16 *cada uno de los procedimientos contenidos en las bases de la promoción, ya que ésta habría*
17 *informado oportunamente los resultados de los mismos. El servicio ofrecido en ningún caso fue el*
18 *resultado del sorteo, sino que la participación en un concurso, por lo que el error en la información*
19 *no constituye infracción a la norma señalada. Agrega que la compra de gasolina está asociada a la*
20 *participación en el sorteo, y para que nazca la obligación de pagar el premio prometido mediante*
21 *la promoción, no se requiere simplemente la recepción de un correo, sino de que efectivamente el*
22 *concurante sea acreedor del premio, en un sorteo ante Notario Público y que dicho sorteo se*
23 *comunique a través de la página web de Copec informándose al público mediante avisos en la*
24 *prensa, **sin perjuicio del correo electrónico.***

25 El error en la comunicación, es atribuible a un *tercero* y *no causa un menoscabo*
26 *al consumidor ni constituye una falta al deber de profesionalidad que la Ley impone a los*
27 *proveedores, al ser absolutamente fortuito e involuntario incurrido por un tercero, quien sólo tenía*
28 *la intención de informar lo que ya estaba comunicado en la página web.conforme a las bases del*



1 sorteo, en ningún caso puede ser interpretado como rehusarse al cumplimiento de lo ofrecido en la
2 promoción u oferta, toda vez que los ganadores del sorteo, son sólo aquellos que resultaron
3 favorecidos en el mecanismo empleado para el sorteo y respecto de los cuales da fe el
4 señor Notario.

5 El error cometido en el envío del e-mail y respecto del cual, tan pronto como se
6 advierte, se emite una fe de erratas en ningún caso puede desnaturalizar la efectividad de haber
7 realizado un sorteo ante Notario y que en ese sorteo resultaron ganadores quienes si tienen
8 derecho a cobrar su premio; la publicación de los verdaderos ganadores en página web y en los
9 avisos de prensa.

10 Finalmente señala que, Copec no se encuentra obligada respecto de las personas
11 a quienes por un error se les comunicó que eran ganadores, de pagar dicho premio o una
12 prestación equivalente, por cuanto una comunicación viciada, emitida por un tercero a cargo, no es
13 fuente de una obligación, y en consecuencia no ha nacido la obligación para Copec de pagar lo
14 que realmente no debe; como tampoco, tiene derecho en este caso el receptor de la comunicación
15 viciada de reclamar un pago o premio que no le corresponde y al que no se hizo merecedor al no
16 haber resultado ganador en el respectivo sorteo de acuerdo a las bases de la promoción.

17 A fojas 122, rola acta del comparendo de contestación y prueba, celebrado con la
18 asistencia de la abogada Silvia Prado Durán, en representación de la denunciante SERVICIO
19 NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC; el denunciante y demandante Rodolfo Martín Oliva
20 Astudillo; y del abogado Juan Carlos Balmaceda Peñafiel en representación de la denunciada y
21 demandada Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A.

22 Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

23 A fojas 125, rola continuación del comparendo de contestación y prueba, celebrada
24 con la asistencia de la abogado Víctor Viñanueva Paillavil, en representación de la denunciante
25 Servicio Nacional del Consumidor; el abogado Juan Carlos Balmaceda Peñafiel, en representación
26 de la denunciada Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A., en rebeldía de Rodolfo Oliva
27 Astudillo, quien al no comparecer a la continuación de la audiencia de contestación y prueba y no
28 rendir prueba, hizo abandono de su acción



1 La parte denunciada y demandada de Compañía de Petróleos de Chile COPEC
2 S.A., rinde prueba testimonial, comparecen: Eugenio Mejías García, cédula de identidad
3 N°14.234.089-5, domiciliado en calle Ignacio Carrera Pinto N°11.200, Condominio Aires de
4 Chicureo, casa 18, Colina; Anita Carolina Pardo Astudillo, cédula de identidad N°16.121.476-0,
5 domiciliada en calle Huelén N° 10, Of. 402, Providencia; Ricardo Alfredo Cañas Rojas, cédula de
6 identidad N° 13.686.972-8, domiciliado en Francisco Otta N° 7971, casa 7, de la comuna de
7 Peñalolén.

8 A fojas 134, el Notario Público, don Félix Jara Cadot, en respuesta a información
9 solicitada por este Tribunal, señala que: conforme al acta de sorteo de "Un viaje Copec" del día 5
10 de mayo de 2013, doña Consuelo Spiniak Venegas, resultó ganadora de 1.000 kilómetros; y en el
11 sorteo del día 9 de julio del mismo año, resultó ganador de los 1.000 kilómetros, don Rodolfo
12 Martín Oliva Astudillo.

13 Acompaña copia de las nóminas de ganadores de los días señalados y copia del
14 acta del sorteo correspondiente al período 8 de mayo al 21 de junio de 2013.

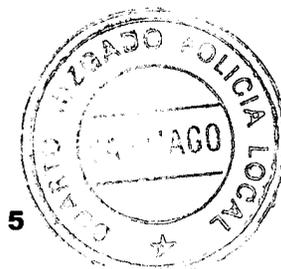
15 fojas 144, Ramiro Méndez Urrutia, abogado, en representación de la Compañía de
16 Petróleos de Chile COPEC S.A., evacúa informe solicitado por el Tribunal, respecto del reclamo
17 efectuado por los clientes al SERNAC.

18 **CONSIDERANDO.-**

19 **En relación con los hechos del Proceso.-**

20 1°.- Que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 establece el sistema probatorio de la
21 Sana Crítica, en el cual no se aplican todas las normas de las Leyes Reguladoras de la Prueba
22 del Juicio Civil Ordinario, toda vez que el juez puede apreciar la Prueba y **Antecedentes** del
23 Proceso- que deben ser múltiple, grave, precisa, concordante y conexos, que lo lleven una
24 convicción lógica que le convenza, teniendo como única obligación señalar las razones de orden
25 jurídico y simplemente lógicas, científicas o técnicas que le permiten utilizar o no un determinado
26 antecedente existente o rendido en el proceso;

27 2°.- Que apreciado el mérito de los antecedentes del proceso, este sentenciador
28 tiene como probados los siguientes hechos;



**CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO**

Rol N° 14.704-5/2013

1 A.- El llamado a participar en la Promoción de Un Viaje con el Mundo Copec
2 Lanpass, promoción organizada por la Compañía de Petróleos de Chile Copec, estableciendo en
3 detalle las Bases en el Documento Protocolizado en la Notaria del señor Félix Jara Cadot,
4 Repertorio N° 13419- año 2013, que se encuentra acompañadas desde fojas 50 a 69 inclusive;

5 B.- *En lo esencial para resolver la controversia de este proceso las bases referidas*
6 *en la letra anterior, señalan -Fs. 54- respecto de " Fechas y lugar de los sorteos: se realizarán ante*
7 *el Notario Titular o Suplente de la 41 Notaría de Santiago y en su oficio, Huérfanos 1160, local 12,*
8 *de la ciudad de Santiago, en las mismas fechas mencionadas anteriormente en el punto tercero".*

9 C;- A fojas 134 rola certificado de fecha 11 de Julio de 2013 en el cual consta que
10 los resultados del Sorteo que motiva esta causa y el nombre de las personas favorecidas con los
11 premios aparecen publicados en el sitio Web de la promoción www.de un viajecompec.cl,
12 actualizados al viernes 28 de Junio de 2013, a las 18,30 horas;

13 D.- A fojas 143, el Notario Público señor Félix Jara Cadot contesta por Oficio lo
14 pedido por este Juez con fecha 5 de Diciembre de 2013, precisando:

15 D.1.- Conforme al Acta del Sorteo de Un Viaje Copec, del 5 de Mayo de 2013, doña
16 Consuelo Spiniak Venegas resultó ganadora de 1.000 Kilómetros

17 D.2.- Conforme al Acta del Sorteo de Un Viaje Copec, del 9 de Junio de 2013, don
18 Rodolfo Martín Oliva Astudillo resultó ganador de 1.000 Kilómetros.

19 D.3.- *A fojas 135 a 142, adjunta copia de la nómina de ganadores del sorteo*
20 *correspondiente al periodo 8 de Mayo al 21 de Junio de 2013.*

21 **En relación con las normas jurídicas que motivan la denuncia.-**

22 3º.- Que de la historia del establecimiento de las normas de Protección al
23 Consumidor no puede controvertirse la finalidad de la misma y que el establecimiento en el actual
24 Título VI de la Ley del Servicio Nacional del Consumidor - en especial las letras f) y g) de su
25 artículo 58- otorgan a dicho Servicio la capacidad de interponer la denuncia infraccional de fojas
26 26 de este proceso;



