



OFICIO N° 2209.

CASTRO, 8 de agosto de 2013.

Se ha dispuesto oficiar al Servicio Nacional del Consumidor, haciendo lla sentencias firmes y ejecutoriadas en causas ventiladas ante est tribu al.  
Escuanto podemos informar a, d.

M. AGUSTINA BARRIENTOS ZARRASCO  
JUEZA TITULAR



Winston Aravena Gaete  
SECRETARIO

A  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
PUERTOMONTT.



Santa, pte. bt,-

Rol 117-2016



Castro, veintiocho de mayo de dos mil doce.

**VISTOS:**

1.- A fojas 1 y '2 rolan fotografías de publicidad en vitrina de ABCDIN que expresa: "Oferta Exclusiva, PC Lanix LE34 Códigos 8542324 \$ 179.990. Exclusivo sobre 18 cuotas. Precio Normal \$ 296.990. abecedin":

2.- A fojas 4 rola, EN LO PRINCIPAL, Y en el PRIMER OTROSI, RAUL OCTAVIO PODUJE VARAS, empleado, domiciliado en calle Blanco NO 392 de Castro, deduce denuncia por infracción Ley NO 19.496 Y demanda civil de indemnización de perjuicios, contra DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A, (ABCDIN), representada para estos efeCtos, por don Manuel Cárdenas, ignora más antecedentes, ambos con domicilio en calle San Martín NO475 de Castro, funda su denuncia: en que el 3 de diciembre de 2011 concurrió con su hijo a la tienda ABCDIN de la ciudad de Castro, llamándole la atención un anuncio sobre un computador con una oferta de \$179.900, el que decide comprar al contado y en efectivo, al llamar al vendedor éste le habría dicho que la oferta era sólo con tarjeta ABCDIN y con 18 cuotas de \$18.300, lo que daba un total de \$ 329.400 Y que al contado el precio normal era de \$ 296.990, al preguntarle por el precio anunciado de \$ 179.900 le informó que no era el valor correcto. Al hablar con el jefe del local, éste le manifiesta que el precio del computador es de "referencia" y que al indicarle que se trataba de publicidad engañosa, le habría respondido, en forma descortés y déspota, que podía comprarlo, pero al precio contado que solo había una diferencia de \$ 90.000 Y si no, podía hacer la denuncia donde quisiera, que ellos ya habían vendido muchos computadores y nadie había reclamado, volvió a insistirles que denunciaría y en forma soberbia y sarcástica le instó a hacerlo, además junto a los demás vendedores y el guardia se burlaron de él y su hijo y los instaron a salir del lugar, dado que mucha gente se había juntado a

que he tenido a la Vis...  
Castro, ...  
cl •... ..0~/,



20  
20





Agrega que la conducta descrita constituye una infracción a los artículos 29, 30, 33 de la 'Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene al máximo de la multa establecida en la Ley y al pago de una indemnización de \$ 8.000.000, por daño moral. En el SEGUNDO OTROSÍ; acompaña los documentos agregados fs. 1, 2, 3. En el TERCER OTROSÍ: Solicita se tenga presente su comparencia personal.

3°) A fojas 9, el Tribunal cita a las partes a comparendo, resolución que es notificada legalmente .-

4°) Que a fojas 1,4, comparecen el denunciante y la parte denunciada; representada por don **VICTOR HUGO FERREIRA PEREZ**, quien otorga poder al abogado **Iuan Carlos Torres Ampuero**, quien contesta la denuncia y demanda civil por escrito, solicitando que ésta sea parte de la audiencia, la que rola a Fs. 10, en LO PRINCIPAL, 'PRIMER OTROSI, contesta' querella y demanda, solicitando sea estimada la querella por las infracciones referidas, porque los hechos relatados por el actor no constituyen: publicidad engañosa" que el actor no es consumidor, que no se configuran las infracciones y que no existió incumplimiento de la obligación contraída por el proveedor, y en que no resurta procedente indemnizar el daño moral, condenando en costas al querellante y demandante. SEGUNDO OTROSI: Impugna documentos, por no estar claros. TERCER OTROSI: Solicita se declare la acción como temeraria y se aplique multa al querellante y demandante por falta de fundamentos. Se llama las partes a avenimiento, este no se produce.

El Tribunal Resuelve: Se fija para la realización del comparendo de estilo la audiencia del día 08 de marzo de 2011, a las 15,30 horas. Los comparecientes se notifican en el mismo acto de la fecha del comparendo.

Que a fojas 20 rola patrocinio y poder otorgado por don **RAUL PODUJE VARAS** al abogado **Ignacio Hidalgo Carvajal**.

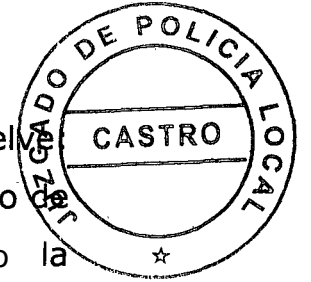
Que a fojas 21, Ignacio Hidalgo Carvajal, por el querellante y demandante civil, presenta lista de testigos que es oplaee Orli que he tenido a la vista, Orli

Castro, 7

01 AGO 2013  
SECRETARIO  
El Secretario  
CASTRO



*Sentencia, ocho 68.-*



5º) Que a fojas 22, con fecha 7 de marzo de 2011, se resuelve "Habiendo realizado el comparendo de estilo de día 2 de febrero 2011, como consta a fojas 14 de autos, se deja sin efecto la resolución de fojas 14 que fijó un nuevo comparendo de estilo".

6º) Que a fojas 25, como medida para mejor resolver, se toma declaración a los testigos del denunciante, declarando don MARIO MARCELO AHUMADA TORRES, Y -doña WILMA ELCIRA MANSILLA VARGAS.

7º).- Que a fojas 30, rola sentencia de fecha ocho de septiembre del año en dos mil once. Que se hace lugar a la denuncia por infracción de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y a la demanda de indemnización de perjuicios.

8º).- Ambas partes apelan de la sentencia.

9º).- A fojas 62, la Ilustrísima Corte de Puerto Montt, declara: Que se invalida de oficio la sentencia definitiva, de fecha ocho de septiembre del año en dos mil once, escrita a fojas 30 y siguientes y se declara que se retrotrae la causa al estado de que, proceda a fijar nuevo día y hora para llevar a cabo audiencia de prueba, a la que deberán ser citadas las partes mediante notificación legal y la que deberá ser dirigida por juez no inhabilitado que corresponda, quien proseguirá con la tramitación de los autos hasta la dictación de la sentencia definitiva de primer grado. II.- En armonía con la decisión precedente, se omite pronunciamiento acerca de las apelaciones interpuestas a fojas 30 y 37.

10º).- A fojas 64, Recibidos los autos, la Jueza de Primera Instancia resuelve, Notifíquese a las partes y pase el expediente al primer abogado subrogante para su tramitación.

11º).- A fojas 65, La primera abogado subrogante, resuelve, citar a comparendo de estilo a la audiencia del día 7 de marzo de 2012 a las 15,15 horas, a la que deberán asistir las partes con todos sus medios de prueba y que se realizará con la parte que asista. Se Notifica legalmente a las partes.

CERTIFICO: Que es copia del original

que he tenido a la vista." / ...

Castro,

*Handwritten signature and scribbles, including '5...g...88...;...i' and 'El ~cr,et]Uo.---*





1~0).- A f6jas 66, comparecen don Ra6ul Octavio Poduje Varas, CASTRO, acompa6ado de su abogado Ignacio Andr6s Hidalgo Carvajal, y la denunciada, representada por el -abogado Juan Carlos Torres Ampuero. Don! Ignacio Andr6s Hidalgo Carvajal ratifica lo obrado en autos, adem6s! ratifica y da por reproducida enteramente la prueba testimonial y documental ya presentada por esa parte, no existiendo nuevas pruebas que rendir. Juan Carlos Torres Ampuero expone que no tiene pruebas que rendir y solicita que se rechace la acci6n infraccional y la demanda civil, con costa.

13°).- Se cita las partes a oír sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** La denunciante objeto los documentos acompa6ados por el denunciante, sin acreditar los fundamentos de su objeci6n.

**SEGUNDO:** Que en autos ~se encuentra acreditado que el denunciante a ver un aviso de promoCi6n de un computador en la tienda DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A, o ABCDIN.de Castro, quiso con~retar la compra, pero se encontro que la promoci6n anunciada no era c~m, o el haqia visto, en el local le se6alare~ que el precio del computador era el indicado en el aViso, \$179.900, solo si lo adquiria en 18 cuotas con tarjeta DIN o ABC, lo que daba un valor total del computador de \$ 329.400 Y no el indicado en el aviso, y si deseaba comprarlo al contado el precio normal era de \$ 296.900.

**TERCERO:** Que el anuncio acompa6ado a fojas 1 y 2 expresan: **Oferta Exclusiva, PC Lanix LE34 C6digos 8542324 \$ 179.990.** Exclusivo sobre 18 cuotas. Y en letra peque6a se lee: Precio Normal \$ 296.990. Sin aludir con claridad a la tarjeta abc o din.

**CUARTO:** Que el ,aviso aludido en los considerandos anteriores, induce a error al no indicar el valor real a pagar por el producto, ya sea a credito o al contado, pues no especifica que el valor \$ 179.900, no incluye los intereses mensuales aplicable a una compra a credito. Adem6s, en la publicidad no se indica que el pago de 18 cuota deba realizarse co

que he tenido a la vista.",  
Castro

Original  
SECRETARÍA  
El Secretario



5 de mayo, miércoles 69.

solamente en letra pequeña que el precio normal es de \$ 296.990. Es decir en ningún evento, el valor a pagar es de \$ 179.990, como lo indica el mensaje publicitario.



CUARTO: Considerando las siguientes normas de la Ley 19.496:

El artículo 1, define algunos terminos para efecto de dicha ley, expresando que se debe entender por:

N° 4, *publicidad*: "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...".

[V0 5, *anunciante*: " El proveedor de bienes, ... por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de de la naturaleza , características, .. o atributos de los bienes .., cuya intermedicacion o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo, a su adquisición. "-

El artículo 3, expresa cuales: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: letra b) y c) dispone que.

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio , condiciones' de contratación ...".

c) : El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios .-

El artículo 28 letra d), expresa que:

" 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:

d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes."

El artículo 30 inciso 2, dispone que:

" El precio debe indicarse de un modo claramente visible 'que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo,"

Agreg~ en inciso 40 y 50:

"Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí sus respectivos precios"

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluido los impuestos correspondiente".

CERTIFICO: que he tenido a la vista. -

Castro, 17 de mayo de 1969

¿#b'(> 17 ^ ::?d,





Por último, de acuerdo a lo expresado por el artículo 37 de dicha ley:

"En toda operación de consumo en que se conceda crédito al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de siguiente información:

- a) El precio al contado del bien o servicio de que se trate, el que deberá expresarse en tamaño igualo mayor que la información acerca del monto de las cuotas a que se refiere la letra d).
- b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;"

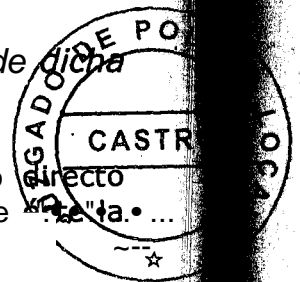
El inciso final, agrega:

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberán indicar allí las informaciones referidas en, las letras, a) y b).

**QUINTO:** Que la denunciada, al contestar la denuncia, señalo que el denunciante no es consumidor, pues al no comprar el producto, no celebros ningún acto jurídico oneroso, planteamiento que este Tribunal no comparte, ya que no-obstante la definición del artículo 10 de la ley nO 19.496, para una armoniosa y logica interpretación de la ley debemos de atribuir la calidad de consumidores a las personas que se encuentren en el interior de un local comercial en calidad de clientes, no obstante no haber adquirido especie alguna. La Ley de Protección de los Derechos del Consumidor no puede tener como único fundamento la existencia de un vínculo jurídico previo, ya que existen numerosos artículos que regulan situaciones que no tiene como supuesto la existencia de un contrato, como ocurre con las normas sobre publicidad engañosa, a la que se refiere el considerando cuarto.

**SEXTO:** Que en mérito de lo antes expuesto análisis de la prueba rendida, de acuerdo a la sana crítica, este Tribunal puede colegir que efectivamente la publicidad, acompañada a fojas 1 y 2 de autos, realizada por el proveedor ABCDIN, induce a error al no entregar una información completa respecto al valor del computador que se ofrecía, sin indicar el valor total a pagar si se adquiría al contado o a 18 cuotas; Eérfi, "~~uetbettl q@)l\$iee~rltBiinal anteriores el precio a pagar era el in~i~dt<t)t:ft1liF!Pólf~'éi,s~... ~"

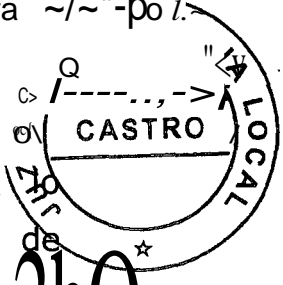
Castro, \_\_\_\_\_  
D 1 AGO. 2013  
SECRETARIO  
El Secretario  
CASTRO



1)  
cr  
el  
'S  
  
a  
4  
d  
P  
T  
←  
ε



179.9~0. Además el m,ensaj~ publicitario no indica que la compra ~/-"-po l. crédito deba realizarse con tarjeta Din, infringiendo lo'estabiec' en artículo 28, 30 inciso 50 y 37 inciso final de la ley 19.496.



'SEPTIMO: Que por lo antes expuesto y de acuerdo a establecido en la Ley 19.496, corresponde acoger la denuncia de

~::~:elnde4~::~:Se 2ho~

d-esérn:(r""~eñ"-los'~""""considerandos precedentes, regulandose prudencialmentl--esta multa en la cantidad de 40 Unidades Tributarias Mensuales.....

~ót' Que el actor de autos solicita la cantidad de \$ 8.000.0000,. como indemnización de perjuicio, a título de daño moral, señalando que éste está representado por las molestias y sufrimiento físico y/o psíquico que le ocasionó la conducta de la empresa denunciada y demandada, por su atención descortés e indiferente, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que' como consumidor tiene.

NOVENO: Que si se demanda una indemnización por haber sufrido daño moral, no basta la declaración de ha~~rlo sufrido. Que el daño moral no se logra acreditar.



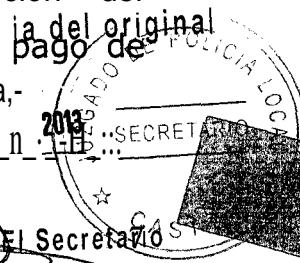
TENIENDO PRESENTE:

Lo establecido en la Ley 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, Leyes N° 18.287 Y N° 15.231.

RESUELVO:

1.- Ha lugar a la querrela por infracción a la ley de Protección al Consumidor, y se sanciona a DISTRI.BUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.,representada en la ciudad de Ca'stro por don VICTORFERREIRA PÉREZ, Jefe de .ventas, por infracción a los artículos artículo 28, 28 A, 30'inciso 20, 40, 50 Y 37 inciso firial de la ley 19.496, de la Ley de Protección del Consumidor, al haber realizado publ«aBatfl~jQ9&wosa~~p pago de

que he tenido a la vista, - Castro, ~J-6\_n



El Secretario







una multa que asciende a **40 U.T.M.**, al valor que tenga en el momento de su pago efectivo, suma que deberá enterar en la Tesorería Municipal de Castro, dentro de cinco días de notificada la sentencia, previo giro expedido por el Tribunal, bajo apercibimiento de arresto. Si no pagare la multa impuesta, dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá, por vía de sustitución o apremio, reclusión nocturna, a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, los que se contarán desde que ingrese al establecimiento penal correspondiente.

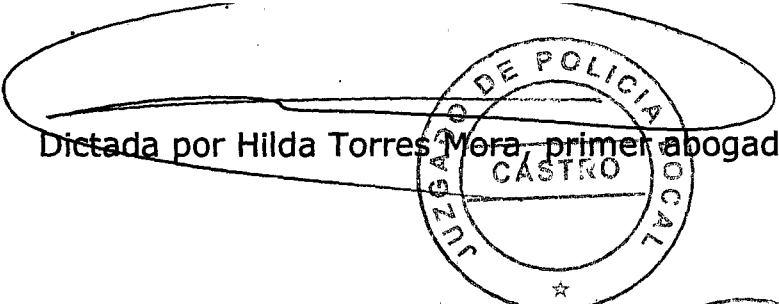
*Sente*

2.- Que **no ha lugar a la demanda civil de daños y perjuicios** interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas "por no configurarse en la especie, los requisitos legalmente establecidos en la ley 19.496, y se absuelve de la misma a **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representada en la ciudad de Castro por don VICTOR FERREIRAPÉREZ, ya individualizados.

*1*

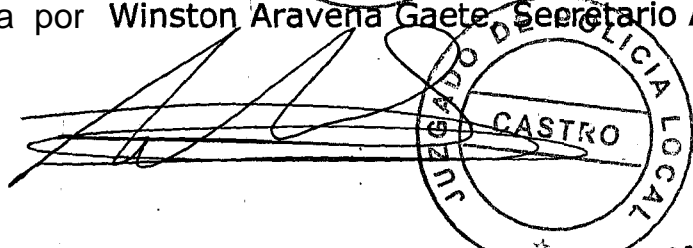
3.- **Que se condena en costas a la parte demandada civil, DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representada en la ciudad de Castro por don VICTOR FERREIRAPÉREZ, ya individualizados .-

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE, EN SU OPORTUNIDAD.-



Dictada por Hilda Torres Mera, primer abogado subrogante.

Autorizada por Winston Aravena Gaete, Secretario Abogado, titular.



CERTIFICO: Que es copia del original que he tenido a la vista.  
Castro, ----- 01 AGO 2013



