

**SANTIAGO**, veintiséis de octubre de dos mil quince.

**VISTOS:**

**I.-** Que, a lo principal de fojas 15 y siguientes, con fecha 04 de junio de 2012, doña JOHANNA SCOTTI BECERRA, abogada, Directora Regional del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de FALABELLA COREDORES DE SEGUROS LIMITADA, representada legalmente por don Miguel Pacheco Díaz, se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Moneda 970, piso 4°, comuna de Santiago, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° inciso primero letra b), 28 letra c) y 35 de la Ley N° 19.496. Funda su denuncia en que la requerida difundió a través de diversos medios de comunicación televisiva, el día 17 de mayo del año 2012, una campaña promocional "Aseguras tu Auto y Llévate 90.000 CMR puntos", vinculada al servicio de corretaje de seguros, y en la que, concretamente, señalaba lo siguiente: "Por la compra de tu seguro, te llevas noventa mil CMR puntos, que puede canjear en lo que tú quieras". SERNAC indica que tal mensaje publicitario se llevó a cabo dando a entender que la totalidad de los seguros contratados a través de seguros Falabella eran objeto de la promoción publicitada, y con una restricción que no se informa debidamente, que se contradice con lo ofrecido y que, consultada la página web del proveedor, consta que tiene estipulaciones limitantes que llevan a concluir que el proveedor ha procedido a presentar engañosamente un producto o servicio. Asimismo en el aviso no se señalan los otros requisitos de las pólizas, las bases de la promoción ni el tiempo o plazo de su duración, y sin dar cumplimiento al principio de la disponibilidad y acceso a la información, por cuanto no pone a disposición del consumidor, antecedentes o datos objetivos que comprueben su aseveración publicitaria, y que le proporcionen buenos niveles de información para tomar su decisión de consumo, por lo que solicita se aplique a la denunciada la sanción correspondiente.

**II.-** Que, a fojas 259, con fecha 11 de julio de 2014, se llevó a efecto la audiencia de contestación, conciliación y prueba de autos, con la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, a través de su apoderado, don Erick Vásquez Cerda, y la de la denunciada de Seguros Falabella Corredores Limitada, a través de su abogado, don Roberto Sepúlveda Núñez.

La parte denunciante ratifica sus acciones, y solicita la aplicación del máximo de las multas por infracción a lo consignado en los artículos 3 letra b), 28 letra c) y 35 de la ley 19.496.

La parte denunciada contesta la acción por escrito, el que solicita se tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, rechazar la denuncia en todas sus partes, ya que no es efectivo que se hayan infraccionado los artículos señalados, por cuanto se ha entregado a los consumidores toda la información necesaria, en forma legible, con letra en tamaño adecuado, indicando la duración de la promoción y las exclusiones de la misma, así como toda la información básica comercial que corresponde, todo lo cual, junto con la información de la Notaría en que se protocolizaron las bases, constituyen las condiciones y bases del concurso.

En el mismo escrito, la denunciada opone excepciones dilatorias, por lo que se suspende la audiencia.

**III.-** Que, a fojas 328, con fecha 08 de octubre de 2014, se celebró continuación de audiencia de contestación, conciliación y prueba, a la que asistieron la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor, a través de su apoderada, doña Paulina Rivera Leighton, y la de la denunciada de Seguros Falabella Corredores Limitada, a través de su apoderado, don Enrique Crisóstomo Vega.

Llamada las partes nuevamente a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciante rinde prueba documental, a la que adjunta los siguientes antecedentes:

1.- A fojas 1 y 2, copia de Resolución con toma de razón N° 016 de fecha 13 de febrero de 2010 que nombra como Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor a doña Johanna Scotti Becerra.

2.- A fojas 3, print de pantalla de la página web [www.segurosfalabella.cl/c/document\\_libr...](http://www.segurosfalabella.cl/c/document_libr...), de fecha 25 de mayo de 2012.

3.- A fojas 4, print de pantalla de la página web [www.segurosfalabella.cl/web/seguros/seguro-promoción-puntos](http://www.segurosfalabella.cl/web/seguros/seguro-promoción-puntos), de fecha 25 de mayo de 2012.

4.- A fojas 5, copia de formulario de reclamo N° 6117359, entablado por doña Johanna Madariaga Valenzuela en contra de Caja de Compensación de Asignación Familiar Los Héroes.

5.- A fojas 6, copia de carta respuesta remitida por don Jaime Poblete Cisa, Subgerente Fiscalizaciones CCAF Los Héroes a doña Johanna Scotti Becerra, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor.

6.- A fojas 7, copia de registro de envío de correspondencia por Correos de Chile, referido a carta dirigida a don Jorge Luis Leyton Díaz, de CCAF Los Héroes.

7.- A fojas 8, copia de carta remitida por Sernac a CCAF Los Héroes.

8.- A fojas 9 a 14, ambas inclusive, constancia de despacho de correo desde Sernac, de fecha 22 de marzo de 2012.

La parte denunciada rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes:

a).- A fojas 302, material publicitario de Seguros Falabella Corredores, con la promoción "Asegura tu auto y llévate 90.000 CMR puntos".

b).- A fojas 303 a 316, ambas inclusive, copia de solicitud de protocolización, Bases de la Promoción "Campaña 90.000 Puntos CMR" de Compañía de Seguros Penta Security S.A., efectuada con fecha 18 de abril de 2012 en la Notaría de Santiago de don Francisco Javier Leiva Carvajal.

c).- A fojas 317 a 326, ambas inclusive, copia de solicitud de protocolización, Bases de la Promoción "Campaña 90.000 Puntos CMR" de Compañía de Seguros Liberty Compañía de Seguros Generales S.A., efectuada con fecha 17 de mayo de 2012 en la Notaría de Santiago de don Francisco Javier Leiva Carvajal.

d).- A fojas 337, copa de listado de reclamos efectuados ante el Proveedor a raíz de la promoción de contratación de seguro con 90.000 CMR Puntos de regalo.

Las partes no rindieron prueba testimonial.

La parte denunciante efectuó petición al Tribunal, mediante la que solicita se fije día y hora para audiencia de exhibición de CD acompañado en el cuarto otrosí del escrito de denuncia.

La parte denunciada no formula peticiones.

**IV.-** Que, a fojas 337 rola acta de exhibición de archivos de video, correspondiente a spot publicitario de Seguros Falabella Corredores Limitada, donde se promociona la oferta de contratación de seguros y el regalo de 90.000 CMR puntos.

**V.-** Que, en la misma audiencia de estilo la parte denunciada de Comercializadora S.A., objeta el video.

**VI.-** Que, a fojas 338, quedan los autos en estado de dictar sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**1º)** Que, la causa se inició por denuncia infraccional interpuesta por SERNAC.

**2º)** Que, el artículo 14 de la Ley N° 18.287, aplicable a estos autos por remisión hecha por el artículo 50 B) de la Ley N° 19.496, expresa:

*"El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un carabinero, inspector municipal u otro funcionario que en*

*ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el Tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador."*

De acuerdo a la doctrina, se entiende por "sana crítica" aquella que conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

**3°)** Que, el artículo 3° 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, y el deber de informarse responsablemente de ellos."*

**4°)** Que, el artículo 28 letra c) de la misma ley señala 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: 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."*

A su vez, el artículo 35 inciso 1° y 2° de la norma en comento, dispone que "*En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.*

*No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario."*

**5°)** Que, el artículo 1698 inciso primero del Código Civil, dispone: "*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*"; en otras palabras, quien alegue un hecho en juicio deberá acreditarlo por los medios y en la época procesal que corresponda.

**6°)** Que, en primer término, este sentenciador estima preciso establecer que los antecedentes probatorios aportados a la causa, constituidos fundamentalmente por la prueba documental aportada, son a juicio del Tribunal entre sí y respecto de los hechos de la causa, lo suficientemente conexos, concordantes, graves, múltiples y precisos, como para hacer formar convicción plena al Tribunal respecto de la existencia y origen de los hechos denunciados y de quien es en definitiva la responsabilidad infraccional pertinente, conforme lo exige el artículo 14 de la Ley N° 18.287.

**7°)** Que, de los antecedentes y demás elementos probatorios que se han recogido en el proceso, el Tribunal tiene por acreditados los siguientes hechos: a) Que, en el mes de mayo de 2012, Seguros Falabella Corredores Limitada exhibió campaña publicitaria a través de medios escritos y de televisión, mediante la que ofrece la promoción "Asegura Tu Autos y Llévate 90.000 CMR Puntos"; b) Que, en la publicidad escrita, se señala exclusión respecto del tipo de cobertura y advertencia respecto a disponibilidad de productos de catálogo CMR; c) Que, revisados los detalles de la promoción publicados en la página web de la compañía, consta que las exclusiones de la promoción no son únicamente las señaladas en la gráfica publicitaria, sino que se señala, además, que la promoción se limita a vehículos de uso no comercial, con hasta 12 años de antigüedad y sólo para seguros ofrecidos por Penta Security S.A. y Liberty Compañía de Seguros S.A. Asimismo, se señala el plazo de validez de la promoción, desde 01 de abril de 2013, hasta el 31 de mayo del mismo año y se señala que las bases legales han sido protocolizadas en la Notaría de Santiago de don Francisco Leiva Carvajal; d) Que las bases de la promoción fueron protocolizadas con fechas 18 de abril de 2012 y 17 de mayo de 2012.

**8°)** Que, a la luz de los antecedentes es evidente para este sentenciador que la campaña publicitaria que circuló durante el mes de mayo de 2012, tenía por objeto que los titulares de tarjetas CMR aseguraran sus vehículos a través de la intermediación de Seguros Falabella Corredores Limitada a cambio de recibir como premio 90.000 CMR Puntos.

**9°)** Que, del texto y expresiones contenidas en la publicidad que se ha tenido a la vista, se desprende que la promoción da derecho a la obtención de 90.000 CMR puntos por el sólo hecho de asegurar el vehículo, no constando en ninguna gráfica y mención que indique que la promoción es válida únicamente al contratar seguros con determinadas compañías, que en el caso sub lite, son únicamente dos del universo de compañía de seguros generales que existen, lo que hace que la oferta sea bastante limitada.

**10°)** Que, a lo anterior, cabe agregar que las bases del concurso no se encuentran ni siquiera resumidas en la gráfica publicitaria, ni tampoco se señala la existencia de bases protocolizadas en Notaría, ni se hace referencia a una página web a través de la que se pueda obtener mayor información.

En este sentido, este sentenciador debe advertir que el documento acompañado por la denunciada a fojas 302, no puede ser considerado como un elemento que permita acreditar la idoneidad de la publicidad desplegada, toda vez que la misma no tiene un contexto de publicación ni una fecha de circulación, por lo que no es posible determinar si esta gráfica forma parte de

la publicidad de medios escritos, de medios tecnológicos o televisiva; además de desconocerse la época en que pudo haber estado en circulación.

Además y a mayor abundamiento, el documento acompañado exhibe los logos de diferentes compañías de seguros, a saber: BCI Seguros, Chilena Consolidada, RSA, Penta Security, Liberty Seguros, Consorcio Seguros Generales; lo que acentuaría aún más lo engañoso de la publicidad, por cuanto la promoción ofrecida por Seguros Falabella Corredores Limitada se limita a sólo dos de las seis compañías que se mencionan; lo que incurre en infracción clara a lo dispuesto en el artículo 28 letra c) en relación con el 1 N° 3, ambos de la Ley 19.496.

**11°)** Que, asimismo, consta de los documentos acompañados por la denunciada a fojas 303 y siguientes, que la bases del concurso fueron protocolizadas en Notaría con fechas 18 de abril y 17 de mayo de 2012, en circunstancias que la vigencia de la promoción – según señala la compañía corredora de seguros – tiene como plazo de vigencia desde el 01 de abril hasta el 31 de mayo de 2012; es decir, la promoción habría estado vigente con anterioridad a la protocolización de las bases, lo que hace aún más patente el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 35 incisos 1° y 2° de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

**12°)** Que, en lo relativo al spot publicitario lanzado en televisión y cuya copia fue exhibida a fojas 337, no es posible para este Tribunal referirse a aquél, puesto que consta del medio exhibido que éste no tiene la calidad visual necesaria para constatar si lo efectivamente mostrado en televisión es o no legible; por lo que no resulta posible determinar la efectividad de lo señalado por el denunciante en este respecto.

**13°)** Que así, conforme lo razonado en los considerandos anteriores y la prueba rendida en autos, quedan de manifiesto las infracciones a los artículos 28 letra c) y 35 incisos 1° y 2° de la Ley 19.496; por lo cual corresponde acoger la denuncia efectuada por el Servicio Nacional del Consumidor.

**14°)** Que, se debe tener presente lo señalado en el artículo 24, inciso 2° en el sentido que *"...La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales"*.

Y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 letra b), 24, 28 letra c), 35, 50 A) y 50 B) de la Ley N° 19.496; 9°, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287; y 144 del Código de Procedimiento Civil;

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, **SE CONDENA** a FALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA, representada legalmente por don Miguel Pacheco Díaz, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 100 U.T.M. (Cien Unidades Tributarias Mensuales), por contravenir lo dispuesto en los artículos 28 letra c) y 35 incisos 1° y 2° de la Ley N° 19.496, como se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

**B)** Despáchese orden de reclusión en contra del representante legal de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día contado desde que esta sentencia quede ejecutoriada.

**C)** Que, se condena a la denunciada al pago de las costas del juicio, por haber resultado totalmente vencida.

**D)** Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

**ANÓTESE y DÉSE CUMPLIMIENTO** a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

**NOTIFÍQUESE POR CÉDULA.**

**DICTADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

**AUTORIZA DON DANIEL LEIGHTON PALMA, SECRETARIO ABOGADO TITULAR.**

Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 402 y 403: téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de veintiséis de octubre de dos mil quince, escrita a fojas 353 y siguientes.

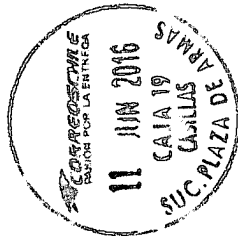
**Regístrese y devuélvase con sus agregados (CD custodia N°1761).**

**N°Trabajo-menores-p.local-1664-2015.**

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por la Ministra señora Romy Grace Rutherford Parentti y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones de Santiago. En Santiago, cuatro de mayo de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



**SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SANTIAGO



**CASILLA 11**  
**SUCURSAL TRIBUNALES**  
**SANTIAGO**

FRANQUEO CONVENIDO  
Res. Exenta N° 249  
Fecha: 18.04.96  
EMPRESA DE CORREOS  
DE CHILE

SEÑOR (A)  
VICTOR VILLANUEVA PAILLAVIL  
TEATINOS 333 PISO 2  
SANTIAGO



ROL N° M-14.004-2012/PCM  
Carta Certificada N°: 0

005396



CONFORME A LA LEY N° 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER  
PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

002163

I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO  
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
AMUNATEGUI N° 980

Santiago, Viernes 27 de mayo de 2016

Notifico a UD. que en el proceso N° M-14.004-2012, se ha dictado la siguiente resolución:

**VISTOS:**

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

