

HUECHURABA, treinta y uno de julio de dos mil quince

ROL 39.195-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Documentos probatorios de fojas 30 y siguientes y 65 y siguientes; Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fojas 45 y siguientes; Escrito Formula Descargos de fojas 53 y siguientes.

Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional interpuesta por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333 piso 2, comuna de Santiago, en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA., nombre de fantasía HIPER LIDER, RUT 76.134.941-4, representada legalmente por su Gerente General don RODRIGO CRUZ MATTA, se ignora Rut, profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Del Valle N° 725, comuna de Huechuraba; y en contra de OPERADORAS DE TARJETAS LIDER SERVICIOS FINANCIEROS S.A., RUT 76.243.813-5, representada legalmente por don MICHEL AWAD BAHNA, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Del Valle N° 725, Huechuraba, por incurrir en infracción a la Ley 19.496.

Se funda en que, en ejercicio de sus facultades y obligaciones el SERNAC, con objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad de la Ley 19.496, procedió a realizar un Reporte relativo a la Publicidad de Productos Escolares. Esto en vista de que en el mes de febrero, al ser inminente el comienzo del año escolar, los consumidores realizan las compras necesarias, y frente a esta demanda, el comercio dispone en el mercado diversos productos por medio de campañas publicitarias, que incluyen ofertas y promociones para motivar su preferencia.

Es por ello que el SERNAC realizó dicho Reporte, para analizar si la publicidad cumplía con las exigencias de información establecidas en la Ley 19.496. Para ello se observó una muestra de soportes publicitarios exhibidos en periódicos de circulación nacional, que se compone de un total de 21 piezas, correspondientes a 14 proveedores, recolectados entre el 26 de enero al 06 de febrero de 2015. En particular, se estima que la pieza publicitaria de las denunciadas lanzada al mercado bajo la campaña denominada "El

Mejor Compañero en Precios Bajos. Vuelta a clases 2015” difundida en el diario Las Últimas Noticias del 06 de febrero de 2015 no se ajustaba a la Ley 19.496. Las infracciones son el uso de frases restrictivas tales como “... hasta agotar stock indicado para cada producto” e “Imágenes referenciales” y no informar Carga Anual Equivalente, en adelante CAE, ni el Costo Total del Crédito, en adelante CTC.

Respecto a la frase restrictiva “o hasta agotar stock indicado para cada producto” no se ajusta a la ley ya que se traduce en el incumplimiento al deber de informar el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta, no dando certeza de la época en que van a estar vigente estas prácticas comerciales.

Sobre la frase “Imágenes referenciales”, que su uso no exime al proveedor del cumplimiento de lo ofrecido, el producto de la imagen no debe ser referencial sino que debe corresponder al producto que se está ofreciendo.

En relación a la CAE, y al CTC, señala que las denunciadas omitieron gravemente la información legal sustancial, que es la Información Básica Comercial. El legislador dispuso la obligación de informar la CAE en cada operación de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia, otorgándole a la CAE un tratamiento similar al de la cuota o tasa de interés de referencia. Por su parte en relación al CTC, lo consagró como el derecho a recibir la información del costo total del producto o servicio.

No obstante la existencia de estas obligaciones de informar, las denunciadas las omitieron, transgrediendo gravemente los derechos de los consumidores.

Se alega infracción a los artículos 3 inciso 1º letra b) en relación al artículo 1º número 3 incisos 1º y 3º, 12, 17 G, 28 letra c), 32 y 35, todos de la Ley 19.496, en relación con el artículo 34 del reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, 3 inciso 2 letra a), 17 A, también de la Ley 19.496, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

En consideración al enorme poder de atracción que estas prácticas comerciales son capaces de ejercer en los consumidores, es necesario exigir que ellas sean lo más transparente posible, y que todos los elementos constitutivos de la oferta sean suficientemente conocidos por público consumidor, para evitar frustrar las expectativas del consumidor por negligencia del proveedor.

Se señala que el actor ha optado por interponer la denuncia ante este tribunal dado que se entiende que la infracción que da origen a la

misma fue cometida en la sede principal, la casa matriz de la denunciada, que se encuentra en la comuna de Huechuraba. Que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva.

Se solicita una multa de 50 UTM por cada artículo infringido, salvo por el artículo 17 G, 34 Reglamento de Información de Tarjeta de Crédito y 32 del R. Sello Sernac y 28 letra c), por los cuales se pide una multa de 750 UTM, todo ello con ejemplar condenación en costas.

SEGUNDO: Que a fojas 45 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con la asistencia de ambas partes.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a la denunciada al máximo de multas establecidas por ley, con costas

La parte denunciada viene en presentar escrito de contestación donde formula descargos a la acción interpuesta.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante ratifica y reitera la prueba acompañada a su libelo, con citación.

La parte denunciada acompaña prueba, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

PETICIONES

No se formulan.

TERCERO: Que a fojas 53 rola escrito que Formula Descargos de la parte denunciada a la denuncia de autos, pidiendo su rechazo.

Se señala que no es efectivo que se hayan vulnerado las normas de la Ley 19.496, ni los Reglamentos citados, sino por el contrario, se ha cumplido toda normativa referida a información y publicidad que se ofrece al público.

Que, a diferencia de lo que pretende la contraria, la publicidad entrega absoluta certeza a los consumidores respecto del plazo de duración de la promoción u oferta, lo que se lee claramente en dicha publicidad. Que la citada frase "*hasta agotar stock indicado para cada producto*" es un reflejo de una práctica comercial asentada en orden a transparentar al consumidor que determinadas promociones u ofertas están sujetas a una cantidad determinada de productos disponibles. No se puede exigir a un proveedor que maneje stocks ilimitados de cada producto en oferta, y todavía, en cada una de sus sucursales. Carecería de lógica y razonabilidad.

Por el contrario con la utilización de dicha frase se cumple a cabalidad con el deber de informar, pues permite determinar la probabilidad de adquirir el bien en las condiciones ofrecidas.

Se indica que el SERNAC en repetidas ocasiones, y como se ve en notas publicadas en su sitio web, ha sostenido que la frase "hasta agotar stock" por sí sola no cumple el deber de informar, sino que se debe informar el stock en unidades disponibles del producto, que es lo que ha hecho la denunciada

En cuanto a la CAE en relación con la Información Básica Comercial se señala que no hay infracción dado que no se trata de una operación de crédito, por lo cual no existe CAE ni CTC del cual informar. La publicidad ofrece pagar la oferta promocional en 3 cuotas precio contado, esto es, sin que el precio aumente.

Respecto a la pretendida infracción al artículo 17 G en relación al 34 del Reglamento de Información de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, señala que no concurren los requisitos que formulan las normas, específicamente que se trate de una publicidad de operaciones de crédito, y se informe una cuota o tasa de interés de referencia, sino que la publicidad versa sobre el precio de determinados productos, a un precio rebajado y con la posibilidad de pagar en cuotas al precio contado.

En cuanto a la pretendida infracción consistente en la no información del CTC, obligación contenida en los artículos 17 A de la Ley 19.496 y 32 del Reglamento Sello Sernac, estos no son aplicables dado que se aplican a la promoción u oferta de un producto o servicio financiero que se adquiriera en virtud de un contrato de adhesión. Esto no se produce en la pieza publicitaria cuestionada, no existe un contrato de adhesión.

Respecto del artículo 34 del Reglamento de Información de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, este precepto se refiere a que el CTC se debe informar en toda publicidad que incluya la CAE y como se señaló ya, no es exigible a la denunciada expresar el CAE en este caso.

En cuanto a la pretendida infracción al artículo 28 letra c) de la Ley 19.496, se niega que se haya engañado o falseado información a los consumidores.

En lo que se refiere a la pretendida infracción al artículo 35 de la Ley 19.496, se reitera lo señalado anteriormente sobre la frase "*hasta agotar stock indicado para cada producto*" y se agrega que las cantidades indicadas son suficientemente importantes como para entenderse como ofertas serias y razonables.

En cuanto a la pretendida infracción al artículo 12 de la Ley 19.496 por aludirse a "*imágenes referenciales*", se destaca que cada producto

fotografiado en la publicidad se encontraba en los establecimientos. A mayor abundamiento, que esto se refiere a “que sirva como referencia” respecto del producto que se está ofreciendo, y lo que pretende destacar es que puede encontrarse productos de iguales marca, modelo y características pero con otro color, estampe o adorno. Razones de transparencia y claridad lo aconsejan.

Se alega vulneración al principio “*Non bis in ídem*”, ya que se pretende por el Sernac que se sancione más de una vez por los mismos hechos, y al artículo 17 K de la Ley 19.496, en cuanto el presunto incumplimiento de la denunciada no ha afectado a uno o más consumidores.

Se solicita absolver a la denunciada de la imposición de multas, con costas y en subsidio, una multa que se encuentre en su tramo inferior, sin condenarla en costas.

CUARTO: Que, tras analizar los antecedentes de la causa de conformidad a las reglas de la sana crítica, y en virtud de las probanzas presentadas por ambas partes, este sentenciador estima que no se encuentran debidamente acreditadas las infracciones que se imputan a la denunciada a los artículos 3 inciso 1º letra b) en relación al artículo 1º número 3 incisos 1º y 3º, 12, 17 G, 28 letra c), 32 y 35, todos de la Ley 19.496, en relación con el artículo 34 del reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias, 3 inciso 2 letra a), 17 A, también de la Ley 19.496, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias.

En la publicidad denunciada aparecen fechas determinadas, esto es, el plazo de vigencia de la promoción u oferta. En reiteradas ocasiones el SERNAC ha dispuesto que la frase “*hasta agotar stock*” no es suficiente por sí sola, sino que debe precisarse el número de unidades disponibles en stock de cada producto ofertado. Esto se puede apreciar en las notas acompañadas por la denunciada y que han aparecido en el sitio web de SERNAC. Por lo tanto este tribunal considera que el SERNAC en estas ocasiones ha considerado válido el que se inserte esta frase, con dicha precisión de señalar la cantidad de productos existentes. Considera que tampoco se puede exigir a un proveedor contar con un número infinito de productos por lo cual señalar los que tiene en stock permiten al consumidor hacerse una idea razonable de sus probabilidades de conseguir dicho producto en las condiciones ofertadas.

Respecto de la frase “*imágenes referenciales*”, es comprensible que no pueden aparecer todos y cada uno de los productos en oferta en la

fotografía de la publicidad, por lo cual se entiende que esta frase no busca restringir la oferta, sino que hace alusión a que hay otros productos del mismo modelo pero con pequeñas variaciones, como señala la denunciada, por ejemplo en sus colores o estampados.

No se considera que en la publicidad de marras existe una operación de crédito, ya que la promoción es 3 cuotas precio contado, ni tampoco un contrato de adhesión, por lo cual señalar al CAE y CTC no es exigible en ella.

Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287, 19.496 y el artículo 2317 del Código Civil.

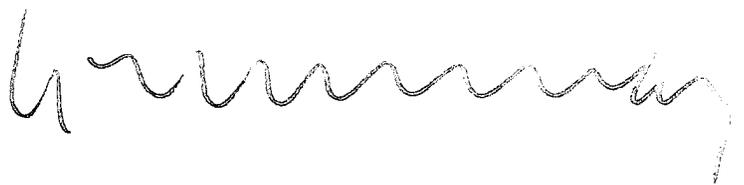
RESUELVO:

- No ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, por no encontrarse acreditadas las infracciones que en ella se alegan.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.



Santiago, trece de enero de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 157 y 158: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de treinta y uno de julio de dos mil quince, escrita de fojas 72 a 77.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.431-2.015.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Leopoldo Andrés Llanos Sagristá e integrada por los Ministros señor Juan Cristóbal Mera Muñoz y señora Patricia Liliana González Quiroz.

Autoriza el (la) ministro se fe de esta Il. Corte de Apelaciones.

En Santiago, trece de enero de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE HUECHURABA

HUECHURABA, once de Febrero del año dos mil dieciséis.

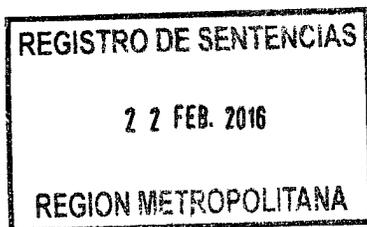
Cumplase.

Notifíquese

CAUSA ROL N° 39195-8-2015

HUECHURABA, doce de Febrero del año mil dieciséis.

Con esta fecha, notifiqué por carta certificada la resolución que precede a JUAN CARLOS LUENGO PEREZ -CHRISTIAN FOX IGUALT



**SEÑOR(A)
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ
CALLE TEATINOS N°333 PISO 2
SANTIAGO**

39195-8-2015



000660



1745

