

ROL N° 9489-2015

SANTIAGO, Siete de marzo del año dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia formulada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, representada por Alejandro Friedman Pirozansky, ambos con domicilio en la Avenida Huérfanos N° 1052, piso 4°, y en contra de **CAR S.A.**, representada por Carolina Pérez Echeverría, ambos con domicilio en la calle Huérfanos N° 1052, piso 3°, por supuesta infracción a los artículos 3 inciso primero letras b, y 35 de la Ley N° 19.496.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan de fojas 1 a 33.

El escrito en que las denunciadas contestan que rola a fojas 65 y 70

El acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, que rola a fojas 78 y siguientes.

La resolución que citó a las partes para oír sentencia, que rola a fojas 88.

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **COMERCIAL ECCSA S.A.**, y en contra de **CAR S.A.**, por supuesta infracción a los artículos 3 inciso primero letras b, y 35 de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** sostiene en su denuncia que en virtud de la obligación impuesta por el artículo 58 de la Ley 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, ha detectado que las denunciadas han infringido las normas de la Ley del Consumidor, lo que se habría constatado con el “Reporte Publicitario relativo al día de la madre”, elaborado por esta repartición pública, a través del departamento de estudios e inteligencia.

TERCERO: Que al respecto y dado que la denunciante ha invocado normas del artículo 58 de la ley 19.496, es importante tener presente algunos alcances de dicha norma. En efecto el artículo 58 letra b, de la Ley 19496, que establece que “El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y

demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

b) Realizar, a través de laboratorios o entidades especializadas, de reconocida solvencia, análisis selectivos de los productos que se ofrezcan en el mercado en relación a su composición, contenido neto y otras características. Aquellos análisis que excedan en su costo de 250 unidades tributarias mensuales, deberán ser efectuados por laboratorios o entidades elegidas en licitación pública.

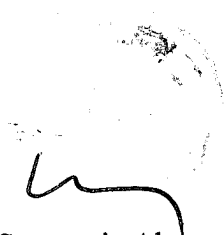
CUARTO: Que el estudio en que el Servicio funda la denuncia, efectuado en el mes de abril de 2015 no cumple con los requisitos que al efecto establece el artículo 58 letra b de la Ley 19.496, por cuanto dicho estudio fue elaborado por el propio SERNAC, través de su departamento de estudios e inteligencia, infringiendo de esa forma la norma en comento que establece que estos informes deben efectuarse a través de terceros independientes, por lo que se le restará todo mérito probatorio a dicho documento, razón por la cual la denuncia de autos, deberá ser rechazada.

Y C O N S I D E R A N D O:

POR LO QUE TENIENDO PRESENTE LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 1º, 50 Y 58 Y SIGUIENTES DE LA LEY 19.496, Y ARTÍCULO 55 DE LA LEY 15231, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 3º DE LA LEY 19.816, **SE RESUELVE:**

Que no ha lugar a la denuncia de fojas 34.

Dictada por don Carlos Varas Vildósola, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Santiago.



Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.

Santiago, veintiuno de Julio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus considerandos tercero y cuarto, que se eliminan.

Y teniendo en su lugar y únicamente presente:

Primero: Que de conformidad a lo establecido en el artículo 58 de la Ley 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes y realizar acciones de información y educación de los mismos. La señalada normativa contempla como funciones especiales las que se detallan en las letras a) y g) del referido artículo.

Segundo: Que la denuncia efectuada en estos autos dice relación con un estudio periodístico realizado por dicho Servicio denominado “Reporte Publicitario. El Día de la Madre. Abril 2015.” por el cual se habría constatado que la publicidad realizada por las denunciadas infringe la normativa antes citada al incumplir la obligación de informar al consumidor respecto de la duración de la promoción publicitada por no indicar un plazo o tiempo determinado de la misma, cuestionando la frase allí contenida de “hasta agotar stock”.

Tercero: Que el Servicio denunciante alega que las denunciadas incurrir en las infracciones a que se refieren los artículos 3 inciso 1° letra b) y artículo 35 de la Ley 19.496. La primera de estas normas establece como derecho del consumidor el tener información veraz y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, en tanto que la segunda dispone que en toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo de duración.

Cuarto: Que al tiempo de cursar la denuncia, el organismo fiscalizador haciendo una interpretación restrictiva del artículo 3° letra b) e inciso primero del artículo 35 de la Ley N° 19.496 estima que la redacción del aviso de publicidad de la denunciada no se ajustaría estrictamente a estas normas al incorporar las dos menciones que impugna. De esta forma, no tiene en consideración que, en general, la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores busca sancionar a los proveedores que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actúan con engaño o negligencia causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida de bienes o servicios y en su derecho a acceder a ellos.

Quinto: La sana crítica, normas sobre las cuales se debe resolver este tipo de controversias, exige motivar y argumentar sobre la prueba que se entrega a los sentenciadores para que éstos la valoricen libremente y las máximas de la experiencia, indican que cuando existe abuso por parte del proveedor de bienes o servicios, ello se trasunta en reclamos de los afectados

sin que en la especie se haya acompañado algún indicio concreto que ello se haya producido.

En efecto, la denunciante no acreditó que uno o más consumidores se vieran afectados en sus derechos por la publicidad objetada, lo que debe ser un hecho real, cierto y efectivo, teniendo el organismo fiscalizador, como lo ha venido sosteniendo en distintos procedimientos, los canales idóneos para recepcionar los reclamos correspondientes, no pudiendo presumirse por los sentenciadores, a quienes no le corresponde suplir la actividad probatoria de la denunciante, que aquello aconteció, lo que eventualmente debió acreditarse con los respaldos respectivos, lo que no ocurrió, ya que ninguna actividad probatoria desplegó en este sentido.

Sexto: Que los fundamentos del recurso de apelación así como lo expuesto por el recurrente en estrados no logran alterar los razonamientos señalados precedentemente ni lo que viene resuelto por el tribunal a quo.

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada de siete de Marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 89 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la ministra señora Aguayo.

N° 680-2016.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. No firma el Ministro señor Moya Cuadra, por encontrarse haciendo uso de feriado legal. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, veintiuno de julio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

REGISTRO DE SENTENCIAS
18 AGO. 2016
REGION METROPOLITANA

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SANTIAGO
17 AGO 2016

Santiago 18 Agosto 2016

Cumplase

[Signature]

se envia notificación por
carta certificada
a don *P. Jhon*
Sigo *[illegible]*

J. Morales