

Coyhaique, siete de Noviembre de dos mil dieciséis.-

**VISTOS:**

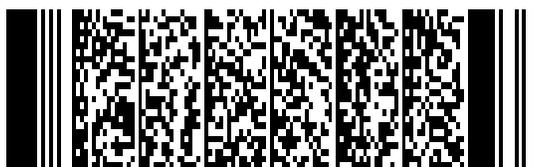
Se reproduce la sentencia apelada de fecha 29 de Agosto de 2016, dictada por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coyhaique don Juan Soto Quiroz.

**Y TENIENDO ADEMÁS, PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que, la abogada María Francisca Ortiz Oberg en representación del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) interpone recurso de apelación en contra de la sentencia dictada con fecha 29 de Agosto de 2016, por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coyhaique don Juan Soto Quiroz, que no hace lugar a la denuncia de su parte y, absuelve al demandado por estimar que el hecho materia de la denuncia no alcanza a configurar ninguna de las infracciones denunciadas.

Fundamenta su recurso señalando que el Sernac, en uso de las facultades que le confiere la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, procedió a interponer una denuncia infraccional en contra del proveedor Oscar Rolf Traeger Schwarz (Traeger), por incumplimiento de su deber de información para con los consumidores, en un aviso publicitario suyo, en un diario de circulación regional. Agrega que la diferencia que realiza el Juez en la sentencia, entre oferta y promoción, carece de asidero y de sentido pues su parte siempre se refirió a promoción, y a la información oportuna y veraz que el consumidor deberá tener presente, para poder hacer efectivas las condiciones más beneficiosas que el proveedor ofrece en la promoción, no siendo necesario que el acto de consumo se materialice, como parece desprenderse del fallo recurrido.

Continúa diciendo que la denuncia se funda en la publicidad, la que a su juicio no cumple con las exigencias del artículo



35 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, puesto que si bien la promoción registra un plazo de vigencia determinado, al añadir la expresión "o hasta agotar stock", desaparece la certeza. Por todo lo cual solicita, que se acoja el recurso, se eleven los autos a la Corte de Apelaciones y en definitiva ésta declare, que se hace lugar a la denuncia, y que se condena a la denunciada a las multas solicitadas o lo que se estime pertinente. En su alegato ante estrado reitera los argumentos de su recurso.

**SEGUNDO:** Que el abogado Fidel García Godoy, en representación del denunciado infraccional, Oscar Rolf Traeger Schwarz, concurre ante estrado solicitando se confirme la sentencia, con costas. Dice que el fallo del a quo, es correcto y se ajusta a derecho. En cuanto al fondo de lo discutido dice, que la denuncia incide en un solo hecho constituido por el aviso publicitario, que se acompañó a los autos, en el cual para la promoción de venta de neumáticos Goodyear, se fijó hasta el 08 de Agosto de 2016, con el agregado de "o hasta agotar stock". Dice que el Sernac, denunciante de autos, vulnera el principio de legalidad, porque sobre la cuestión, ha hecho una interpretación subjetiva de una norma. Dice que la promoción publicitada es suficiente y veraz, para que un consumidor la entienda, en cuanto a qué producto se refiere y la vigencia de su duración. En cuanto al agregado "o hasta agotar stock", dice, que a su juicio cumple con el artículo 35 de la ley pertinente, norma que no contempla la exigencia que le pone el denunciante, la que, sí, está en la Ley de Medios de Comunicación. Continúa señalando que el denunciante es subjetivo, al suponer que el consumidor no entendería el aviso. Que en la práctica dicha promoción duró hasta el 8 de Agosto de 2016, y nunca hubo un reclamo ni antes ni después, ni ante su



representado, ni en el Sernac; por todo lo cual solicita se confirme la sentencia recurrida, con costas.

**TERCERO:** Que, examinado el fallo recurrido se tiene que, por su considerando 1° el Juez estima que en el caso no se trata de una oferta formal, sino de una mera promoción y que el subjetivismo del hecho denunciado, pugna con el principio de legalidad propio del derecho sancionatorio; en tanto por su considerando 2° no estima configurada ninguna de las infracciones denunciadas, las que en todo caso, por emanar de un solo hecho, dice, se estaría frente a un concurso ideal, por lo que solamente cabría sancionar solo una de ellas y, finalmente, por no haber adquirido convicción de la ocurrencia de las infracciones denunciadas, resuelve rechazar la denuncia y absolver al denunciado.

**CUARTO:** Que, en lo que interesa al recurso cabe señalar que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) presentó una denuncia en contra de Oscar Rolf Traeger Schwarz, (Traeger) por infracción a los artículos 3 inciso primero, letra b), 23 y 35, todos de la Ley n° 19.496, atendido que con fecha 26 de Julio de 2016, la empresa denunciada publicó en el Diario Divisadero de Coyhaique una promoción de 4 por 3 neumáticos Goodyear, indicando en letras más pequeñas “Válido hasta el 8 de Agosto del 2016 o hasta agotar stock”.

Al efecto se tiene que, lo que el Sernac cuestiona de la referida publicidad, es la frase “o hasta agotar stock”, porque no especifica debidamente cuántas son las unidades disponibles para hacer efectiva la promoción y en ese sentido, dice que, habría una clara indeterminación en cuanto a las unidades de neumáticos sobre la cual recae la promoción; afectando la certeza sobre la época y la oportunidad en la que el consumidor podrá exigir el cumplimiento de la promoción.



**QUINTO:** Que, entre las normas que el denunciante señala como infringidas se encuentra el artículo 3 inciso primero de la Ley n°19.496, contenido en el párrafo 1, que dispone “ Son derechos y deberes básicos del consumidor: letra 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”.

A su vez el artículo 23 contenido en el Párrafo 5° sobre Responsabilidad por incumplimiento, también citado como infringido dispone: “ Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Por su parte el artículo 35 de la citada ley, incluido en el Párrafo 2° sobre Promociones y Ofertas, dispone: “ En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración”.

**SEXTO:** Que, si bien se observa, que por el artículo 3° inciso primero letra b), se otorga al consumidor el derecho a ser informado veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, también se le impone el deber, de informarse responsablemente del precio, condiciones y otras características relevantes de aquellos; por su parte el artículo 23 sanciona al proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en las características del respectivo bien o servicio.



A juicio de estos sentenciadores, de la recta lectura y comprensión de ambas normas, en la publicidad cuestionada del denunciado, no se ha incurrido en infracción de éstas, en los términos en que lo denuncia el Servicio Nacional del Consumidor.

**SÉPTIMO:** Que, en cuanto a la infracción al artículo 35 de la Ley 19.496, se estima que ésta es la única norma que comprende la situación denunciada, habiendo consenso entre denunciante y denunciado, de que en el caso de la cuestionada publicidad se está en presencia de una “promoción”, que es precisamente el formato especial que, como es de conocimiento público, es usado a veces por el comercio, junto con la “oferta”.

Al efecto, a juicio de este Tribunal de Alzada, en la promoción publicitaria de la denunciada se cumple con las exigencias contenidas en esta norma, en cuanto por ella se informan las bases de la promoción y se indica el tiempo o plazo de su duración. Por un lado se indica que la promoción vale hasta el 8 de Agosto de 2016 y por otro que dura hasta agotar stock; expresión que para este Tribunal de Alzada significa, en este caso, hasta que existan neumáticos disponibles.

Como es de conocimiento público, el comerciante utiliza las “promociones” como incentivo a los consumidores para que compren sus productos y la finalidad de ellas es vender para obtener ganancias y no con el fin de engañar, ya que esta conducta no le reportaría los beneficios económicos que éste persigue con aquélla. Según las máximas de experiencia, a este tipo de promociones concurren los consumidores habituales de esta clase de bienes - neumáticos - y como tales, con la inteligencia media de un ciudadano común, antes de adquirir en las condiciones señaladas en el aviso publicitario cuestionado, habrá de preguntar si aún existen bienes disponibles de



los ofrecidos por la promoción; e incurrirá en esta infracción el proveedor, si antes de la fecha de vencimiento de la promoción, no vende su producto en la forma publicitada,

En este plano de la relación comercial, a juicio de estos sentenciadores, nace para el consumidor, el deber que le impone el artículo 3° inciso primero, letra b) de la Ley 19.496, en cuanto debe informarse responsablemente sobre el bien o servicio que quiere comprar o contratar; quedándole, para el caso de sentirse engañado o perjudicado, la posibilidad de accionar en contra del respectivo proveedor, ya por sí, o a través del Servicio Nacional del Consumidor.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y visto lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley n° 19.487 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, se declara:

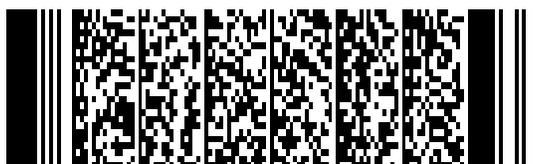
I.- Que se **CONFIRMA**, la sentencia de fecha 29 de Agosto de 2016, dictada por el Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Coyhaique don Juan Soto Quiroz, por la cual no se hace lugar a la denuncia presentada por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de Oscar Rolf Traeger Schwarz ( Traeger ), absolviéndosele de ella.

II.- Que, no se condena en costas a la parte apelante por estimar que tuvo motivos plausibles, para alzarse.

Regístrese, notifíquese y devuélvase.

Redacción de la Ministro Titular doña Alicia Araneda Espinoza.

Rol n° 27-2016.





01352714958483

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Coyhaique integrada por Ministra Presidenta Alicia Araneda E., Ministro Pedro Alejandro Castro E. y Abogada Integrante Paola Etelvina Aguilar G. Coyhaique, siete de noviembre de dos mil dieciséis.

En Coyhaique, a siete de noviembre de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01352714958483