

**SANTIAGO**, dieciocho de julio de dos mil dieciséis.

**VISTOS, QUE:**

**I.-** A lo principal de fojas 19 y siguientes, y con fecha 20 de octubre de 2015, don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director Nacional del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, Piso 2, comuna de Santiago, interpuso denuncia infraccional en contra de ELECTRÓNICA CASA ROYAL LIMITADA, representada legalmente por don Agustín Baldrich Casamiquela, se ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en avenida Libertador Bernardo O´higgins N°845, comuna de Santiago, por infringir lo dispuesto en los artículos N°s 3° letra b) y 12 de la Ley N° 19.496. Funda su denuncia en que, atendido el reporte de publicidad del Día del Niño elaborado por el SERNAC, se detectó que la requerida publicó en el diario "Las Últimas Noticias", el día 31 de julio del año 2015, un aviso comercial, el que incluía una oferta consistente en una batería para niños. Agrega que, dentro de la publicidad, el aviso incluía una información en letra chica la siguiente oración: "Las fotografías son sólo referenciales", cuestión que haría imposible leer para el consumidor, ya que se publica una oferta sin indicar los elementos que permitan al consumidor poder identificar que se trata de una oferta comercial, debido a que el uso de fotografías no eximen al proveedor del cumplimiento de lo ofrecido, por lo que la imagen no debe ser referencial y el tamaño de la letra empleada no permite su lectura en condiciones normales, por lo que solicita se aplique a la denunciada la sanción correspondiente.

**II.-** Que, a fojas 48 y siguientes se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia de las partes del Servicio Nacional del Consumidor y de Electrónica Casa Royal Ltda. No se produjo conciliación. El SERNAC ratifica la denuncia y la empresa denunciada de Electrónica Casa Royal Ltda., la contesta solicitando su rechazo, al tenor de su presentación de fojas 40 y siguientes. En dicha contestación la tienda comercial denunciada señala, en síntesis, que la denuncia interpuesta por SERNAC carece de todo fundamento, por cuanto no existe un detalle respecto

a cuáles son las infracciones específicas cometidas por la denunciada, ya que frente a la falta de información veraz y oportuna el denunciante no explica en qué consiste la oferta publicitada y que llevaría al consumidor a adoptar una decisión de consumo responsable, por lo que no se entendería cuál es la relación entre la premisa señalada y la consecuencia que se indica.

En cuanto a la frase respecto de las fotografías, la denunciada indica que no se entiende en qué sentido existe una vulneración, ya que el SERNAC no señala un término o condición que se estaría infringiendo, ya que la utilización de esta frase sólo busca poner en atención a que el producto ofrecido puede variar por el stock limitado que todo proveedor tiene de cualquier producto y en cuanto a algunas condiciones lógicas de éstos, por lo que la frase no busca otra cosa que poner en información del consumidor la posible variación que el consumidor pueda encontrar del producto ofrecido.

Finalmente, respecto al uso de letra chica ilegible por tamaño, la denunciada expresa que el SERNAC no explica cómo se configura una vulneración a la "letra chica" y sólo se limita a señalar cuando cumple con dichas características y condiciones que debe tener y no el momento en que se vulnera la norma aplicable, ya que del análisis de la misma, el denunciante es quién señala que para el uso de la letra sea válido, debe cumplir con los requisitos de fondo (que no contradiga el mensaje principal) y de forma ( no se debe usar en uso vertical, un contraste deficitario o débil, tiempo suficiente de exhibición y un tamaño pequeño que no permita su lectura en condiciones normales, lo que no ocurre, ya que el tamaño de la letra en cuestión es absolutamente proporcional a la publicidad en su totalidad, no siendo este factor determinante para tomar una decisión de consumo que lleve a engaño.

**III.-** Que, en la misma audiencia, la parte denunciada rinde prueba testimonial.

El testigo, don Joe Cam Naveda, empleado, domiciliado en Alameda N°846, comuna de Santiago, quien debidamente juramentado expone al tribunal que según su jefe, el denunciante vio un tema de catálogo del día del

niño, en el cual algunos productos estaban supuestamente mal especificados para sus clientes.

Contrainterrogado el testigo responde que la información contenida en la publicidad, es efectiva respecto a la batería, pero la oferta siempre se da entre casa Royal y el proveedor para que sus clientes tengan una mejor opción en precios; que las fotografías son sólo referenciales debido a que esa parte de la batería viene en varios colores y que la letra más pequeña es legible porque los clientes vienen al local con el catálogo y les muestran, así ellos como vendedores aportan más información del producto.

El testigo, don Héctor Cañete Valdivia, empleado, domiciliado en Alameda N°845, comuna de Santiago, quien debidamente juramentado expone al tribunal el asunto es por el anuncio ya que cree que había algo mal, pero él no ve nada malo en la oferta que se publicó, ya que no observa letra ilegible y a su vista está bien. Agrega que la batería está en distintos colores y que no existe uno predeterminado.

Repreguntado el testigo, contesta que las imágenes son referenciales porque existen diferentes tipos de colores no van a ponerlos todos los que existen y que los clientes que llegaron a la tienda a preguntar por los productos ofertados, venían muy informados ya que sabían que era una batería para niños.

Contrainterrogado el testigo, contesta respecto del conocimiento de los colores que ofrecen y que son de conocimiento de los consumidores, que al llegar a la tienda el cliente viene a buscar el color especial, pero se le ofrece otros colores como se debe para que el cliente se vaya contento y que todos los colores se encuentra en oferta.

**IV.-** Que, las partes han acompañado en parte de prueba los siguientes documentos: 1) A fojas 1 a 17, reporte de publicidad de Día del Niño, emitido por el SERNAC; 2) A fojas 18 y 39, recorte de soporte publicitario, contenido en el diario "Las últimas noticias", de fecha 31/07/2015 y 3) A fojas 45 y siguientes, copia de sentencia.

**V.-** Que, a fojas 53 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**I.- EN CUANTO A LA TACHA DE LOS TESTIGOS CAM NAVEDA Y CAÑETE VALDIVIA.**

1) Que, a fojas 49 y 50, la parte denunciante tachó a los testigos de la parte denunciada don Joe Cam Naveda y don Héctor Cañete Valdivia, conforme lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

2) Que el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil dispone: "Son también inhábiles para declarar:

*4° Los criados domésticos o dependientes de la parte que los presente. Se entenderá por dependiente, para los efectos de este artículo, el que preste habitualmente servicios retribuidos al que lo haya presentado por testigo, aunque no viva en su casa;*

*5° Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio;*

3) Que, dado que resulta claro de las propias declaraciones de los testigos Cam Naveda y Cañete Valdivia que son trabajadores dependientes de la denunciada, quien los presentó como tal, configurándose de manera clara la causal de tacha invocada.

4) Que, por lo anterior, la tacha respecto de los testigos será acogida, por lo que no se tendrán en cuenta sus declaraciones para los efectos de esta sentencia

**II.- EN CUANTO AL FONDO. EN LO INFRACCIONAL.**

5) Que, la causa se inició por denuncia infraccional del SERNAC.

6) Que, la denuncia deducida se refiere a la posible infracción a los artículos 3° letra b) y 12 de la Ley N°19.496 en que habría incurrido ELECTRÓNICAL CASA ROYAL LIMITADA, al publicar en un diario de publicación nacional un aviso de oferta sobre productos para niños, en especial una batería, la que se llevó a cabo sin cumplir con los requisitos que exige toda oferta, utilizando una foto de carácter referencial y letra ilegible.

8) 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.

**9)** Que, el artículo N°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."*

**10)** Que, el artículo N°12 de la Ley 19.496 expresa: *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"*.

**11)** Que, el artículo N°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.

**12)** Que, ahora bien, respecto a la prueba aportada por el SERNAC, esta resulta ser insuficiente para acreditar los hechos denunciado, por cuanto no se visualiza que en la publicidad comercial emitida por la denunciada exista alguna infracción a la ley N°19.496, ya que del simple examen visual que realiza este sentenciador del documento acompañado a fojas 18, no se aprecia

cómo el consumidor podría verse, de alguna forma, afectado por esta publicación.

**13)** Que respecto a la letra ilegible, la Real Academia Española define como ilegible aquella "*que no puede leerse*", por lo que dicha definición no se ajusta al concepto que el denunciante expone en su libelo, ya que este sentenciador puede observar de forma clara y precisa la letra impresa en el aviso del periódico, por lo que no podría obedecer al concepto de "ilegible" en los términos expuesto por el denunciante SERNAC.

**14)** Que, en este mismo orden de ideas, al no existir prueba que acredite que la publicidad emitida por la denunciada lleva a incurrir en un error al consumidor, por cuanto si bien las fotografías son referenciales, este hecho no obsta a que la denunciada "no pueda cumplir" con la oferta, cuestión que será materia de alguna futura denuncia en caso de la negatividad de ésta al vender los productos ofertados.

**15)** Que entonces, conforme con lo expuesto, este sentenciador no se forma plena convicción de la efectividad de los hechos denunciados, y que ellos constituyen infracción a los artículos 3° inciso primero letra b) y 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**16)** Que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley N° 19.496 obliga especialmente al Tribunal a respetar los principios legales y constitucionales que conforman un procedimiento racional y justo, particularmente los principios que informan al derecho penal, como son los de legalidad y tipicidad, por lo que no resulta procedente interpretar las normas contravencionales de la ley de un modo extensivo o darles una aplicación analógica, sino que es imperativo que la conducta que se sanciona esté exactamente definida en la ley y suficientemente probada en el proceso.

Y teniendo presente lo dispuesto en las normas citadas de la Ley N° 19.496, en relación con el artículo 14 de la Ley N° 18.287;

**SE RESUELVE:**

**A)** Que **SE ACOGEN** las tachas de fojas 49 y 50.

**B)** Que, **SE DESECHA** en todas sus partes la denuncia infraccional deducida por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de ELECTRÓNICA CASA ROYAL LIMITADA, representado legalmente por don Agustín Baldrich Casamiquela, ya individualizados, atendido lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

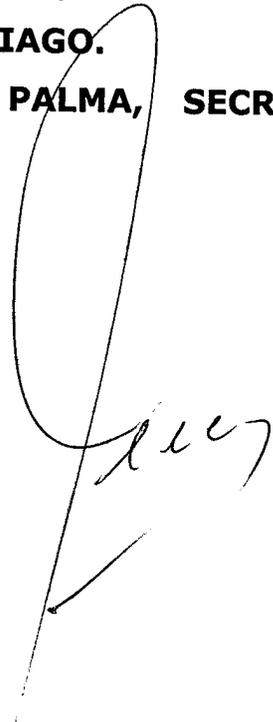
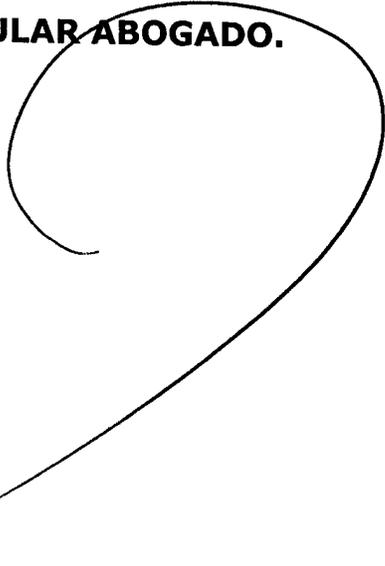
**C)** Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

**D)** Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia; ARCHÍVENSE LOS ANTECEDENTES.

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

**DECTADA POR DON HÉCTOR JERÉZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

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



Santiago, diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, previa eliminación de los motivos 12), 13), 14), 15) y 16).

Y teniendo en su lugar y además presente:

1º) Que para resolver acerca del tema en comento, es necesario tener presente que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone: a) en su artículo 3º inciso primero letra b) indica que “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”; y b) en su artículo 12 que señala “Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

2º) Que la observación de la publicidad aparejada por Sernac a fojas 18 de estos antecedentes, correspondiente a la campaña “CASA ROYAL, EXPERTOS EN SOLUCIONES, DIA DEL NIÑO, difundida por el Diario “Las Últimas Noticias”, el día 31 de julio de 2015, permite apreciar que en su parte final, en letra ilegible para el consumidor medio, existe información relacionada con los productos ofrecidos, entre los cuales destaca una “Oferta de batería para niños”, que al consignar el precio original de la mercadería no permite saber a cuánto asciende la oferta, constatándose, además, al final de la oferta de la batería la frase “las fotografías expuestas son solo referenciales”;

3º) Que los hechos denunciados permiten advertir que no se respetaron los principios que informan la ley antes referida, esto es el de la identificación de la publicidad, al no proporcionarle al consumidor todos los antecedentes de los productos cuya venta

promocionan; el de la veracidad , pues no se advierte en qué consistiría la oferta que se ofrece para el día del Niño; el de la transparencia y la corrección , vinculada a la buena fe que debe guiar la publicidad, al no proporcionar la información que permita entender en que consiste este supuesto menor precio, utilizando para ello una letra ilegible, y empleando bajo la fotografía de la oferta la frase “las fotografías expuestas son solo referenciales”, tornándose por todas estas contravenciones en una publicidad engañosa que la ley persigue evitar;

4º) Que en lo que dice relación a la dimensión de la letra utilizada, la Ley del Consumidor ha establecido como mínimo la de 2,5mm para los contratos de adhesión, siendo la jurisprudencia de nuestro tribunales quienes han resuelto hacerla extensiva a la publicidad con el fin de no inducir a error a los consumidores;

5º) Que, en consecuencia, encontrándose acreditada la denuncia que formulara Sernac, de la cual da cuenta el documento de fojas 18, consistente en la publicidad realizada por la empresa Casa Royal, precisamente en el marco del día del Niño, la denunciada ha incurrido en la infracción de los artículos 3 y 12 de la Ley N° 19.496.

6º) Que además, el hecho de consignar la denunciada en el documento de fojas 18 las expresiones que señalan las fotografías expuestas son solo referenciales, impiden al consumidor tener claridad sobre el producto al cual pretende acceder, más aún si es la propia denunciada que intenta justificar la infracción con razones que además de ser insuficientes son contradictorias con los dichos de los testigos que declararon a fojas 48 y siguientes

Por estas consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287 y artículos 50 y 58 letra g) de la Ley N° 19.496, **se revoca** la sentencia impugnada de dieciocho de julio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 65 y siguientes y rectificadas por resolución de doce de septiembre último, que se lee a fojas 92 y siguientes, que desechó la denuncia infraccional deducida por el SERNAC en contra de Electrónica Casa Royal Limitada, **y en**

**su lugar se declara** que se hace lugar a la denuncia interpuesta a fojas 15 y se decide condenar a la denunciada a pagar una multa de 40 Unidades Tributarias Mensuales, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Abogada Integrante señora Chaimovich.

Policía Local N° 1353-2016.-

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministro señora Gloria Solís Romero e integrada por la Ministro (s) señora Elsa Barrientos Guerrero y la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.



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



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

**FRANQUEO CONVENIDO**  
 Res.Exenta Nº 249  
 Fecha: 18.04.96  
 EMPRESA DE CORREOS  
 DE CHILE

000019



**ROL Nº M-22.890-2015/PCM**  
 Carta Certificada Nº: 0

**SEÑOR (A)**  
**PAOLA JHON MARTINEZ**  
**TEATINOS 333 PISO 2**  
**SANTIAGO**

13990

CONFORME A LA LEY Nº 19.841 ESTA CARTA DEBERÁ SER ENTREGADA A CUALQUIER PERSONA DE ESTE DOMICILIO.

**I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO**  
**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**AMUNATEGUI Nº 980**

Santiago, Martes 20 de diciembre de 2016

Notifico a UD. que en el proceso Nº **M-22.890-2015**, se ha dictado la siguiente resolución:

**VISTOS:**

Cúmplase.

NOTIFÍQUESE.

