

**SANTIAGO**, tres de junio de dos mil dieciséis.-

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 24 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA, en adelante COOPEUCH, representada legalmente por don RODRIGO ANDRES SILVA INIGUEZ, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O´Higgins 194, piso 7°, comuna de Santiago, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), 28 letra c) y 35 de la Ley N° 19.496. Funda, en síntesis, su denuncia en que la requerida no dio cumplimiento a la obligación de información que le asiste. En particular, la denunciada no informó el tiempo o plazo de duración de la promoción/oferta publicitada, no obstante ordenarlo así el artículo 35 y de tratarse de información básica comercial.

**II.-** Que, a lo principal de fojas 47 y siguientes, la requerida COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA, en adelante COOPEUCH, contesta la acción deducida en su contra, solicitando su rechazo. Señala, en síntesis, que es efectivo que se publicitó la promoción señalada por la denunciante, pero en ningún caso dicha publicidad transgredió las normas contenidas en la Ley 19.496, sino que por el contrario, se respetaron completamente. Expresa que no deja de sorprenderles la actitud del Sernac, al realizar una denuncia afirmando que la publicidad en cuestión no indica el periodo durante el cual se podrá hacer efectivo el ofrecimiento, cuando basta la sola lectura del anuncio para verificar que eso no es verdad. Relata que se señala expresamente el plazo o vigencia: "*Promoción de Bienvenida. Tasa 0% para compras entre 2 y 24 cuotas durante el primer mes (4)*". Luego en las citas, con letra absolutamente clara y legible se estableció: "*(...) (4) Promoción válida para compras realizadas solo para las cuentas titulares con tarifario nuevo de tarjeta de crédito Coopeuch MasterCard con CHIP y que la utilicen como medio de pago en cualquier comercio afiliado a Transbank bajo la modalidad compra en cuotas, durante los primeros 30 días contados desde el día siguiente al de la entrega de la tarjeta*". Expone que la imputación infundada que realiza el Sernac se basa en todo momento en el hecho de que su representada "*no informa el tiempo o plazo de duración de la promoción*"

materia de estos autos. Así se señala por lo demás expresamente en su propio informe denominado "*Reporte Publicitario: Publicidad Comercial y Copa América Chile 2015*", en la página 8, fojas 13 de autos, y se reitera con las mismas palabras en la página 15 del informe y fojas 20 del expediente. Coopeuch supuestamente infringió la ley de protección al consumidor por no informar el tiempo o plazo de duración de la promoción. Ahora bien, para salvar la situación indica la denunciante que si bien cierto se informó el texto citado y transcrito en el número anterior "*el problema radica en que la incorporación de este tipo de frases ambiguas condiciona y deja sin efecto alguno la disposición legal de informar el tiempo o plazo de duración*", lo cual en su concepto deja al consumidor en la incertidumbre y sin poder exigir el cumplimiento de la campaña. Realmente les resulta increíble la interpretación errada y antojadiza del Sernac, pareciera ser que estuviésemos hablando de dos anuncios completamente distintos. Narra que no existe otra manera de informar el plazo o duración de la promoción materia de autos. En la especie no existe un plazo determinado con fechas uniformes para todos los casos, toda vez que cada caso particular, de cada cliente, tiene una fecha distinta, se trata y se refiere expresamente a una promoción de bienvenida con una tasa de 0% para compras durante el primer mes, que luego se especifica: durante los primeros 30 días contados desde el día siguiente al de la entrega de la tarjeta. Refiere que es evidente que en cada caso particular los 30 primeros días contados desde el día siguiente al de entrega de la tarjeta será diverso para cada uno de los contratantes, realmente no entienden dónde está la imprecisión o indeterminación denunciada. En ese sentido, creen que la apreciación del Sernac no tiene sustento alguno. Señala que resulta claro que no existió infracción alguna de parte de su representada a la Ley 19.496, ni a ninguna otra norma legal, la publicidad se ajusta completamente a las normas y no se presta para confusión. Relata que su representada ha cumplido con los supuestos informacionales obligatorios, pues entrega toda la información relevante sobre las condiciones y la operatoria de la promoción y además cumple con la obligación de que la publicidad debe estar escrita de modo legible y con un tamaño de letra legible, lo que en caso alguno representó un inconveniente o una limitación a la hora de hacer efectivo el derecho irrenunciable otorgado al consumidor por esta oferta. Finalmente, expone que la denuncia de autos tiene el carácter de temeraria y que en consecuencia, debe procederse conforme a lo dispuesto en el artículo 50 letra e) de la Ley N° 19.496.

**III.-** Que, a fojas 54 y siguientes, se llevó a efecto la audiencia de conciliación, contestación y prueba de autos, con la asistencia del Servicio Nacional del Consumidor y de la parte denunciada de Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile Limitada (COOPEUCH). No se produjo conciliación entre las partes, la parte denunciante ratificó su acción y la denunciada la contestó al tenor de su presentación de fojas 47 y siguientes. La parte denunciada presentó como testigos a doña LORETO DEL PILAR CARRASCO OJEDA, Ingeniero Civil Industrial, Rut. 15.672.444-0, domiciliada en calle Alameda N° 194, comuna de Santiago, y a don RUBEN RIGOBERTO DURAN SALGADO, Ingeniero Comercial, Rut. 13.705.779-4, domiciliado en calle Alameda N° 194, piso 6°, comuna de Santiago, quienes legalmente juramentados expusieron: La testigo CARRASCO, declaró, en síntesis, a fojas 54 que se desempeñaba como Product Manager de medios de pago de Coopeuch, formulándose tacha a su respecto por el SERNAC, por las causales del artículo 358 números 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que la testigo es dependiente de la denunciada, debido a que se encarga de la operatividad de la promoción, por lo que tendría un interés evidente en el resultado del juicio, quedando su resolución para definitiva. Luego, a fojas 55, la testigo citada declaró que no es efectivo, dado que la comunicación de la promoción refleja fielmente la vigencia de la misma y que la promoción fue preparada para que cada uno de los socios obtuviera el beneficio hasta 30 días después de la entrega de su tarjeta de crédito y eso es lo que se comunica en la promoción que de hecho se muestra en letra grande donde se hace referencia al mes y deja claro que es durante el primer mes y lo cual además se reafirma con una nota al pie de la promoción donde dice que el primer mes se considera 30 días después de la entrega de la tarjeta. Finalmente, señala que la promoción tiene un espíritu de ser transparente y clara, dado que va dirigida a los socios que son los dueños de la cooperativa; El testigo DURAN, declaró, en síntesis, a fojas 55 ser funcionario de Coopeuch, formulándose tacha a su respecto por el SERNAC, por la causal del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que el testigo es dependiente de la denunciada, debido a que se encarga de la operatividad de la promoción, por lo que tendría un interés evidente en el resultado del juicio, quedando su resolución para definitiva. Luego, a fojas 56, el testigo citado declaró que el plazo de la promoción y duración que se denuncia no es efectivo, producto que en la promoción aparece en letras grandes en la gráfica que tiene una duración de 30 días de la fecha de entrega de la

tarjeta de crédito, adicionalmente eso es de cara a la promoción porque nosotros tenemos otra fecha internamente de 60 días para que todos los socios puedan acceder a la promoción pero a los socios se le informa 30 días de plazo para utilizar la promoción, las promociones nuestras no van con letra chica, van con letra grande, al contrario de los bancos ya que no tenemos clientes sino que socios, todos los socios son nuestros dueños por lo tanto tenemos que entregar productos responsables y transparentes y es parte de los valores de la cooperativa los productos responsables a nuestros socios; no se presentaron más testigos.

**IV.-** Que, las partes acompañaron en parte de prueba los siguientes instrumentos: a) a fojas 6, reporte publicitario "Publicidad Comercial y Copa América Chile 2015", elaborado por el departamento de estudios e inteligencia observatorio de publicidad y prácticas comerciales de SERNAC; y b) a fojas 23 y 46, página 51 del Diario Las Ultimas Noticias del día 20 de mayo del 2015, donde consta la publicidad de COOPEUCH.

**V.-** Que, a fojas 72 los autos quedaron en estado de dictarse sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

**I.- EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGOS.-**

**1)** Que, a fojas 54 y 56 la parte denunciante tachó a los testigos LORETO DEL PILAR CARRASCO OJEDA y RUBEN RIGOBERTO DURAN SALGADO, por las causales 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser ambos dependientes de la parte que los presenta.

**2)** Que, de las declaraciones de ambos testigos se desprende inequívocamente que los vincula con la denunciada una relación laboral que los subordina y los hace dependiente con la parte que los presenta, estimándose en consecuencia probadas las causales de inhabilidad, debiendo acogerse ambas tachas.

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

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

**4)** 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.

**5)** Que, el artículo 3° inciso 1° 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."*

**6)** 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."*

**7)** 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.

**8)** 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, el día 20 de mayo de 2015, la requerida Cooperativa del Personal de la Universidad de Chile Limitada (COOPEUCH), publicó aviso publicitario en la página 51 del Diario Las Últimas Noticias, comunicando dos promociones disímiles; la primera de ellas dice relación con la posibilidad de solicitar un crédito por \$3.000.000 en 48 cuotas de \$101.725, CAE 24,24%, CTC \$4.882.800; y la segunda

está relacionada a una promoción de bienvenida, tasa 0% para compras entre 2 y 24 cuotas durante el primer mes; y b) Que, en la publicidad en comento no se otorga información adicional, es decir, no se señala expresamente el tiempo o plazo de duración de las mismas.

**9)** Que, conforme los antecedentes allegados al proceso y los hechos que se tienen por acreditados, consta que la empresa denunciada ha cometido infracción a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto ha omitido señalar en la publicidad de su oferta o promoción el tiempo o plazo de su duración; razón por la que corresponderá se aplique la correspondiente multa por dicha falta.

**10)** Que, contando la denuncia de autos con fundamento plausible, se rechazará la petición de fojas 53 de calificarla como temeraria conforme al artículo 50 letra E) de la Ley N° 19.496.

Y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3° inciso 1° 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 ACOGEN** las tachas de fojas 54 y 56 de autos, por las razones ya expuestas.

**B)** Que, **SE CONDENA** a COOPERATIVA DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE LIMITADA (COOPEUCH), representada legalmente por don Rodrigo Andrés Silva Iniguez, ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 50 U.T.M. (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por contravenir lo dispuesto en el artículo 35 inciso 1° de la Ley N° 19.496, como se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

**C)** 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.

**D)** Que, **SE RECHAZA** la petición de declarar temeraria la denuncia, por no cumplirse los requisitos para ello.

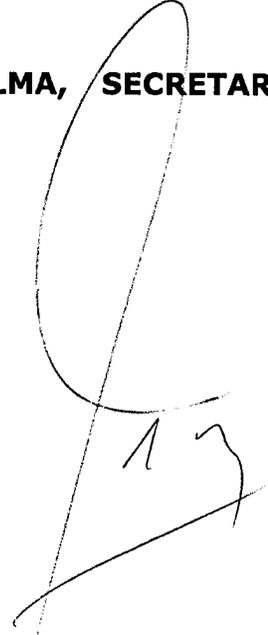
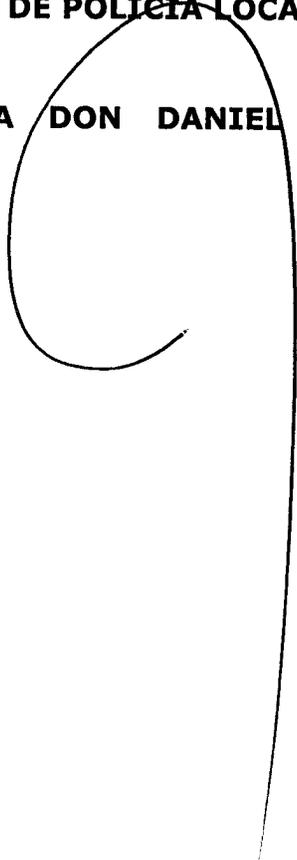
**E)** Que, cada parte pagará sus respectivas costas.

**F)** Que, una vez cumplido lo ordenado en b) de esta resolución; 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 HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

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



C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de enero de dos mil diecisiete.

Proveyendo a los escritos folios 346 y 711: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

Atendido el mérito de los antecedentes y visto, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de tres de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 73 y siguientes.

Se previene que el Abogado Integrante señor Decap, hace presente que no corresponde la utilización de las tachas de testigos en el presente procedimiento en atención a la forma de valoración de la prueba que rige la materia.

**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-1576-2016.**

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Mireya López Miranda, e integrada por el Ministro (s) señor Pedro Advis Moncada 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 enero de dos mil diecisiete, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



MIREYA EUGENIA LOPEZ MIRANDA  
Ministro  
Fecha: 04/01/2017 13:03:18

PEDRO PABLO ADVIS MONCADA  
Ministro(S)  
Fecha: 04/01/2017 13:03:19

MAURICIO ALEJANDRO DECAP  
FERNANDEZ  
Abogado  
Fecha: 04/01/2017 13:03:20

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 04/01/2017 13:11:52



01174715371286

Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Mireya Eugenia Lopez M., Ministro Suplente Pedro Pablo Advis M. y Abogado Integrante Mauricio Decap F. Santiago, cuatro de enero de dos mil diecisiete.

En Santiago, a cuatro de enero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01174715371286

000668



**SANTIAGO**  
Ilustre Municipalidad

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

**CASILLA 11 SUCURSAL TRIBUNALES  
SANTIAGO**



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

**ROL N° 13.404- M- 2015 /MRR  
Carta Certificada N°: 0**

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

01414

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

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

Santiago, Lunes 6 de febrero de 2017

Notifico a UD. que en el proceso N° 13.404-M-2015, se ha dictado con fecha 25/01-2017, la siguiente resolución:

**CÚMPLASE**

SECRETARIO

