

3-64

Causa Rol N° 4-8-2016

Las Condes, treinta de Marzo de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fojas 22 y siguientes y a fojas 44, JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado,

en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliados en Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a "Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor", interpone denuncia en contra de **DERCOCENTER S.A.**, sociedad representada por **ANDRES SAENZ PEREZ**, según consta de fojas 46 vta., domiciliados en Avda.

Presidente Kennedy N° 5601, Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 N° 3 incisos 1° y 3°, al artículo 32 y los artículos 12 y 28 letra d) y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia en que el Departamento de Estudios e Inteligencia del Servicio en su

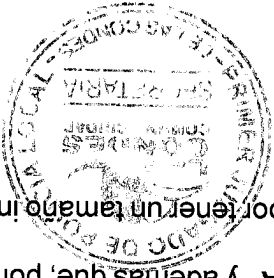
Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales, procedió a realizar un estudio denominado "Análisis de la Publicidad de la Industria Automotriz en Medios de

Prensa Escrita de Circulación Nacional". Tal estudio consideró el análisis de 44 piezas publicitarias, 12 de ellas fueron observadas por no ajustarse a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y/o contener información susceptible de

comprobabilidad. Es así como en la promoción publicitaria "**GRAN VENTA BODEGA**" difundida por medio del Diario La Tercera de fecha 1 de Agosto de 2015, se detecta que

contiene una frase restrictiva al señalar "**fotos referenciales**" e informa en letra chica al final del aviso un precio incompleto, puesto que indica "**+IVA**" y además que, por último,

contiene una información importante en letra chica, ilegible por tener un tamaño inferior a 2,5 mm., infringiendo las disposiciones señaladas.



A fojas 54 **MARCELA ORTIZ REYES**, abogado, en representación de **DERCOCENTER S.A.**, presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo que el

giro de la empresa es sólo la venta de vehículos motorizados y el otorgamiento de servicio técnico por lo que no ofrece ni otorga financiamiento para la adquisición de estos vehículos, indicándose claramente en la publicidad cuestionada, en la leyenda situada al pie del aviso, que el crédito es informado por **AMICAR**, quien no da el financiamiento automotriz, siendo sólo un portal en línea que comunica a los clientes con las 9 entidades financieras más importantes en cuanto a financiamiento automotriz en Chile (forum, Scotiabank, Tanner Servicios Financieros, Falabella, Santander, Consumer, Marubeni, Credit, Mitsui, Astra y Mundo Crédito), obteniendo los clientes con el modelo de operación de **AMICAR**, una respuesta de financiamiento, en un solo lugar y en una sola operación, pudiendo firmar su crédito y, en función de la disponibilidad del vehículo motorizado de su preferencia, retirarlo del local de venta de inmediato, por lo que en base a lo anteriormente expuesto, el sentido de la frase **"Las mejores opciones de financiamiento"** no es otro que poner a disposición del consumidor, en una sola operación, las opciones de financiamiento que las entidades antes indicadas determinen pertinente para el consumidor, todo lo que consta en la página web de **AMICAR**: www.amicar.cl. Añade además, que la publicidad denominada **"Gran venta de bodega"** difundida en el diario La Tercera con fecha 1 de Agosto de 2015 no contiene información relevante en formato de letra inferior a 2,5 mm y por último que la expresión **"fotos referenciales"** contenida en esa publicidad fue utilizada por cuanto las fotografías no podían reflejar fielmente los aditamentos con que cuenta cada vehículo.

Con fecha 8 de Marzo de 2016, a fojas 63 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de los apoderados de la denunciante **SERNAC** y de la denunciada **DERCOCENTER S.A.**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, **SERNAC** ratifica la denuncia de fojas 22 y siguientes solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas. La denunciada **DERCOCENTER S.A.**, contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 59 y siguientes, solicitando se rechace la denuncia por carecer de fundamento, con costas.



En cuanto a las pruebas rendidas, la denunciante **SERNAC** acompañó con citación los documentos agregados a fojas 1 y siguientes, los que de ser atinentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, en estos autos la denuncia incoada por **SERNAC** en contra de **DERCOCENTER S.A.** se basa en una supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letras b) en relación al artículo 1 N° 3 incisos 1° y 3°, 12, 28 letra d), 30 y 32 la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. Que, en cuanto a los hechos discutidos, en síntesis, la actora sostiene que la denunciada en la pieza publicitaria agregada al proceso, limitó su obligación de información, contravieniendo las normas de la Ley N° 19.496 al utilizar la frase restrictiva **"fotos referenciales"**, además de entregar información importante en letra chica y por último señalar un precio incompleto sin IVA, al final del aviso publicitario.

3°. Que, en relación a lo anterior, la denunciada **DERCOCENTER S.A.**, contesta los cargos que se le imputan, según consta a fojas 59 y señala que no ha incurrido en infracción alguna a la Ley citada, por cuanto la publicidad cuestionada se refiere a ocho modelos de vehículos, en sólo una de sus versiones y único precio, indicándose el precio total con el IVA incluido y los bonos de descuento, en forma clara y legible. Reconoce sin embargo que por un error al pie del aviso no se publicó el precio final de un vehículo de la marca Renault, pero ese modelo y su valor no corresponde a ninguno de los ocho vehículos sobre los que versa la publicidad, por lo que carecen de fundamento las imputaciones del **SERNAC**. En cuanto a la leyenda al pie del aviso en letra chica, aduce que están escritas en forma legible y clara en color y sobre un fondo de distinto color, añadiendo que respecto del tamaño de la letra de la publicidad, dicha exigencia sólo dice relación con la que deben contener los contratos de adhesión regulados en el inciso 1° del artículo 17 de la Ley N° 19.496, siendo la obligación legal en el caso de autos cumplir con las exigencias contenidas en los artículos 32 y 33 de la citada Ley. Por último, la expresión cuestionada **"fotos referenciales"** obedece a que las fotografías no pueden reflejar fielmente todos los colores o aditamentos de los modelos promocionados por tratarse de



varias unidades en cada una de las marcas exhibidas, y ubicados en distintos locales de venta.

4°. Que, ponderados los elementos de hecho y argumentaciones de las partes,

este Tribunal considera que, conforme al principio de veracidad contemplado en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, los consumidores deben tener acceso a una información veraz y oportuna respecto de las condiciones y demás características relevantes del servicio de venta de bienes ofrecido por un proveedor a través de los distintos canales de difusión utilizados por las empresas para ofrecer y promocionar sus servicios, consecuentemente corresponde al avisante publicar el valor total del bien que ofrece incluidos los impuestos y todos los costos asociados a la compra, conducta ausente en el aviso publicitario de la denunciada, toda vez que como ésta reconoce, al pie del aviso, publica un vehículo marca Renault, sin indicar el precio final de éste, infringiendo el artículo 28 letra d) en relación al artículo 30 inciso 4° que establece que el monto del precio debe comprender el **valor total** del bien o servicio, incluidos los impuestos, advirtiéndose además que no se señala en el citado aviso, el stock o número de unidades que comprende la comercialización, incumpliendo los artículos 1° 3 incisos 1° y 3° y 32, incurriendo por otro lado en ambigüedades que obviamente generan confusión utilizando frases como **"fotos referenciales"**, carente de precisión toda vez que sólo se exhiben productos similares y, en definitiva sin permitir al consumidor formarse una idea acabada de los bienes ofrecidos y de su precio final, cuando publica vehículos con las expresiones: **"más de 50 modelos", "hasta un 18% de descuento", "las mejores opciones de financiamiento", etc.**

5°. Que, otro asunto sometido a la decisión del Tribunal se circunscribe a resolver si el tamaño de la llamada **"letra chica"** es el adecuado en este aviso publicitario. En este aspecto es dable advertir que si bien no existe una norma especial al respecto, que en relación a esta controversia, el legislador ha señalado en el artículo 17 de la Ley N° 19.496, en los llamados contratos de adhesión, un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros, el que debería servir como parámetro para los avisos publicitarios ya que choca a la razón la tremenda asimetría con el resto de éste, pasando inadvertidas



muchas veces para el consumidor o futuro cliente, su contenido, teniendo en cuenta lo difícil que es el observarla, siendo inductiva a error o engaño, ya que en el artículo 1° N° 4 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, se define la publicidad como la comunicación que el proveedor dirige al público consumidor por cualquier medio idóneo al efecto, para **informarlo y motivarlo** a adquirir o contratar un bien o servicio, debiendo necesariamente esta información ser transmitida en forma tal que facilite la elección de un producto respecto de otros existentes en el mercado.

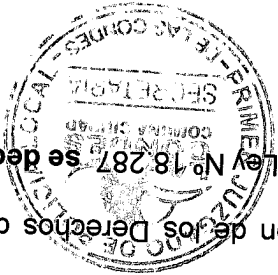
6°. Que, a lo dicho procede añadir que la denunciada en su página web www.derco.cl/quienessomos, anuncia que "la empresa nació en el año 1959 como importadora, comercializadora y distribuidora de vehículos en Chile, enfocada actualmente a elevar los estándares de servicio y satisfacción de sus clientes, siendo una de las principales empresas en el rubro", razón más que suficiente para que de cumplimiento al deber de profesionalidad establecido en esta legislación a que se refiere el artículo 24 inciso final de la Ley N° 19.496, derivado de la habitualidad (artículo 1 N° 2) y antigüedad de su giro comercial, como de la pericia o experiencia que representa, ateniéndose estrictamente a las normas legales vigentes que protegen al consumidor.

7°. Que, por lo razonado, se advierte que la denunciada **DERCOCENTER S.A.** infringió distintas disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al limitar su deber de información en la pieza publicitaria analizada, razones que parecen suficientes como para acoger la denuncia entablada.

8°. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores la multa establecida para estas infracciones es de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales y, el Tribunal, de acuerdo a las facultades que le otorga el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, fijará la sanción prudencialmente de acuerdo a la norma citada.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE además lo prevenido en los artículos 1, 12, 23, 24,

50 y siguientes y 61 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 13 y 14 de la Ley N° 15.231; 9, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, **se declara:**



- Que, **se acoge** la denuncia de fojas 22 y siguientes incoada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **se condena** a la sociedad **DERCOCENTER S.A.**, representada por **ANDRES SAENZ PEREZ**, individualizados en autos, a pagar una multa de **Diez (10) Unidades Tributarias Mensuales**, conforme a lo considerado en esta sentencia.
- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora, sufrirá por vía de sustitución y apremio **quince noches de reclusión**, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal correspondiente, sin otro apercibimiento.
- Que cada parte pagará sus costas.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 4-8-2016

PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN, JUEZA TITULAR.

Autoriza don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, SECRETARIO TITULAR.



C.A. de Santiago

Santiago, doce de octubre de dos mil dieciséis.

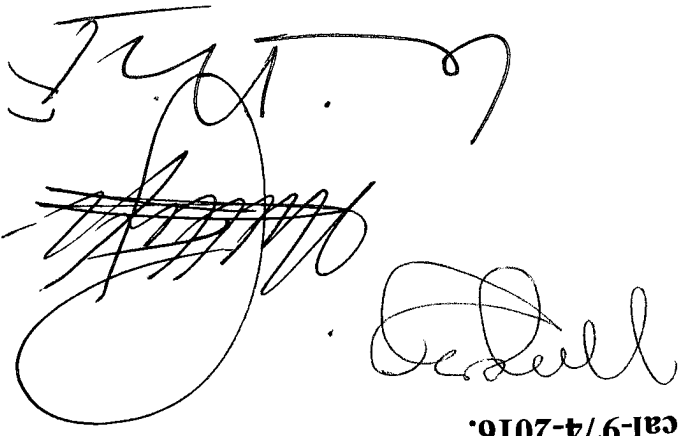
Proveyendo a fojas 101: téngase presente.

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 treinta de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 64 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

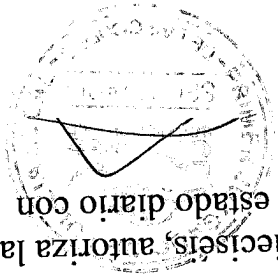
N° Trabajo-menores-p-local-974-2016.



Pronunciada por la Novena Sala de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por la Ministra señora Romy Grace Ruthertford Parentti y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

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

En Santiago, doce de octubre de dos mil dieciséis, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta



Las Condes, nueve de Noviembre de dos mil dieciséis.

Cumplase.-

Causa rol Nº 4-8-2016.-

Las Condes, 10 de Noviembre de 2016.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Luengo y M. Ortiz.



[Handwritten signature]