

ROL N° 5217-2016

SANTIAGO, Veintinueve de agosto 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 **COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.**, representada por **Lorenzo Gazmuri Scheleyer**, ambos con domicilio en Agustinas N° 1382, comuna de Santiago, por supuesta infracción al artículo 3 inciso primero letra b, 28 letra c) y 35 de la Ley N° 19.496.

Los documentos acompañados por la denunciante que rolan a fojas 18 y de fojas 39 a 47.

El escrito en que la denunciada presta declaración indagatoria que rola a fojas 30.

El acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, que rola a fojas 47 y siguientes, efectuada en rebeldía de la denunciada.

La resolución que citó a las partes para oír sentencia, que rola a fojas 52.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en contra de **COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.**, representada por **Lorenzo Gazmuri Scheleyer**, a quienes imputa haber infringido el artículo 3° inciso primero letra b), 28 letra c) y 35 de la Ley N° 19.496..

SEGUNDO: Que los hechos constitutivos de la infracción, se hacen consistir en que en la pieza publicitaria de la denunciada correspondiente a la campaña “Los imprescindibles”, difundida a través de Publmetro, con fecha 3 de marzo de 2016, no cumplía con la ley.

En ella se realizan tres tipos de promociones, a saber

Cuadernos College 3 x \$1.700

Cuadernos UNIVERSITARIOS 3 x \$2.100

Cuadernos PERSONALES 3 x \$2.300

(Los cuadernos se venden sólo en pack de 3 unidades)

En letra vertical se informa lo siguiente:

Promoción válida en estaciones de servicio COPEC adheridas hasta agotar stock

De lo expuesto se concluye que la denunciada incurre en graves faltas a la ley 19496, y que se traducen en las siguientes infracciones:

1. Letra vertical.
2. No informa tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta.
3. No informa el stock de los productos en promoción.
4. Utiliza frase restrictiva como es "...hasta agotar stock".
5. No informó cuales son las estaciones de servicio adheridas a la promoción

TERCERO: Que la denunciada en su declaración indagatoria de fojas 30 negó los hechos denunciados por el SERNAC, señalando que la empresa no ha infringido las disposiciones legales citadas por cuanto si bien en una gráfica se utiliza una letra vertical ella no impide que el consumidor, como lo señala el aviso, pueda descubrir todos los productos Copec en su página web.

Señala que en dicha página se señalan cuáles son las estaciones de servicio adheridas ya que por su gran número no es posible publicarlas en el texto de un aviso de prensa.

Respecto de la duración de la promoción se utiliza la frase hasta agotar stock ya que no hay certeza de la duración de la promoción.

Finaliza señalando que la empresa entregó a los consumidores información veraz y oportuna sobre los bienes o servicio, y además informó sobre las características relevantes del bien o servicio, y además informó sobre las bases mismas y el tiempo o plazo de duración.

CUARTO: Que las normas de la Ley 19.496 que el Servicio Nacional del Consumidor entiende infringidas son:

a.- Artículo 3º, que establece que "*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;*

b.- Artículo 28 que dispone: "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

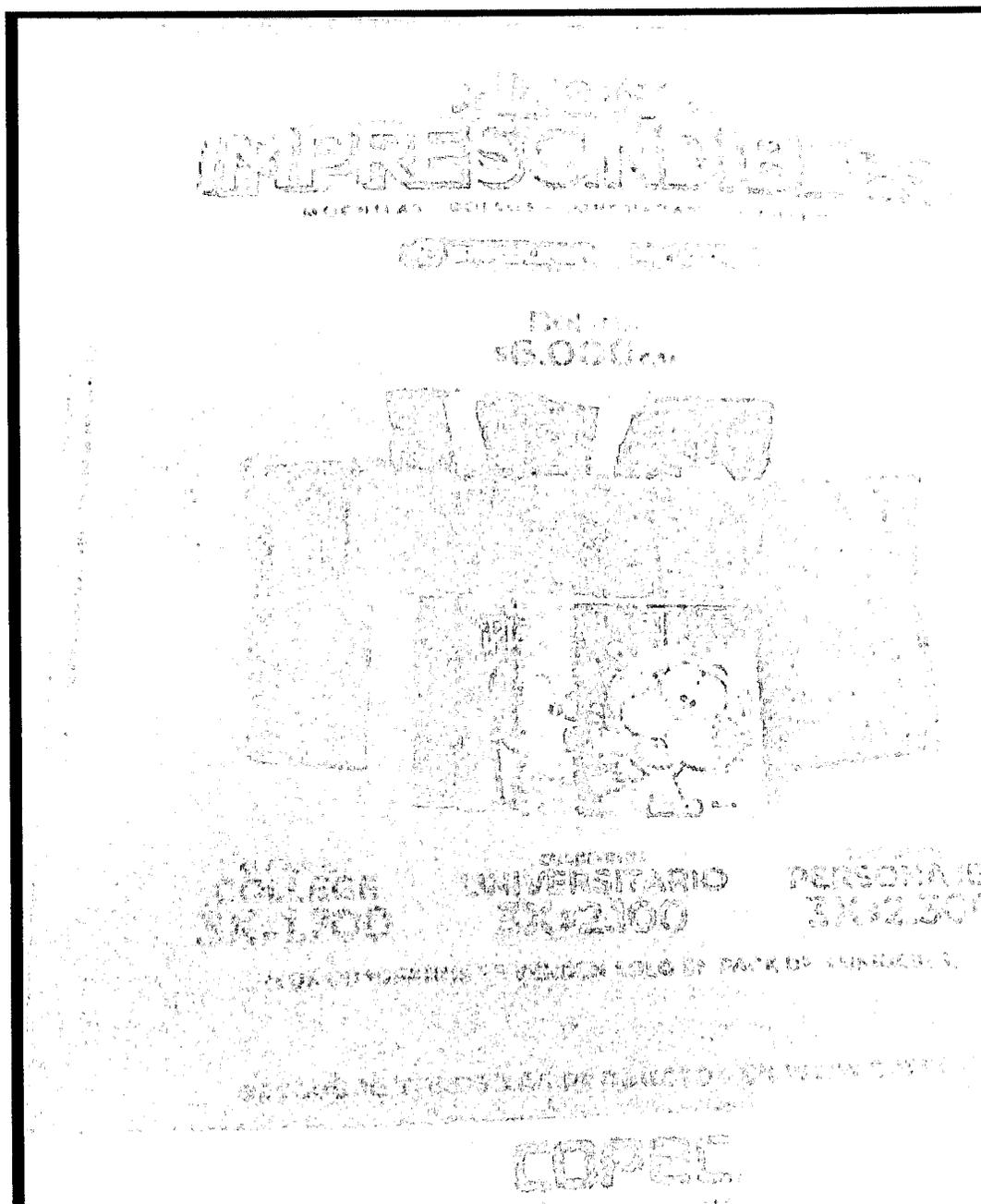
por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;

c.- Artículo 35, que establece “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.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido.

QUINTO: Que a fin de acreditar sus dichos, la denunciante acompañó fojas 18, consistente en aviso publicitario que señala:



SEXTO: Que el aviso antes señalado en línea lateral señala “Promoción válida en estaciones de servicio Copec Adheridas hasta agotar stock”, y en la parte central final señala “descubre todos los productos en www.copec.cl”

SÉPTIMO: Que la jurisprudencia de nuestros tribunales es uniforme en cuanto a señalar, por ejemplo en la causa rol 415-2016, de la I. Corte de Santiago, que la frase “o hasta agotar stock”, no permite al consumidor tener certeza ni claridad de la oferta realizada, ya que ella no le permite contar con la información actualizada sobre el stock disponible de bienes ofrecidos, pudiendo no existir el producto al momento de hacer efectiva la compra, en circunstancias, que conforme a la norma legal, el proveedor debe cumplir con el ofrecimiento realizado. Es decir no se informa las condiciones objetivas que debe conocer el consumidor para acceder a la promoción, transformándose en una promoción incierta.

De este modo señala la Ilustrísima Corte, que, al no existir una información comprobable y actualizada respecto de la información entregada por la denunciada, se vulneran las disposiciones citadas, normas que atienden a que el propio consumidor pueda determinar, por sí mismo, si puede acceder o no a la promoción, presupuesto que no se da, al quedar sujeto a una condición de disponibilidad de stock del producto ofrecido.

La denunciada al no informar, a través del medio periodístico, claramente, las bases y condiciones bajo las cuales se puede hacer exigible la promoción u oferta, dejándola sujeta a una condición -en el caso, tiempo o plazo de duración-, deja al consumidor en una situación de incertidumbre, ante la imposibilidad de comprobar el stock del producto promocionado.

Es así como la normativa referida, exige que en toda promoción u oferta se informe al consumidor, sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de duración, ya que en caso contrario queda al entero arbitrio del proveedor la determinación de concretarse o no la promoción.

OCTAVO: Que apreciada la publicidad efectuada, se puede concluir que ella no cumple con los requisitos legales de los artículos 3º inciso primero letra b, 28 letra c) y 35 de la Ley N° 19.49, puesto que en su línea vertical la empresa señala que promoción los imprescindibles está asociada a la frase “o hasta agotar stock”, sin señalar a lo menos:

A. La duración de la promoción

- B. El stock de productos que amparan a la promoción
- C. No existe vínculo o Link alguno en que claramente la empresa señale a los consumidores donde pueden revisar las bases de la promoción, requisito que no se cumple con la frase “descubre todos los productos en el www.copec.cl”, puesto que esta frase no indica claramente que ahí se deben buscar las bases.

NOVENO: Que así las cosas, el Sentenciador concluye que la publicidad efectuada, vulnera las disposiciones citadas, normas que tienen por finalidad que cualquier consumidor pueda determinar si puede acceder o no a la promoción, lo que en la especie no ocurre al quedar sujeto a una condición de disponibilidad de stock del producto ofrecido, y ello constituye infracción las normas de los artículos 3 inciso primero letra b, 28 letra c) y 35 de la Ley N° 19.496.

POR LO QUE SE RESUELVE:

PRIMERO: Que por infringir lo dispuesto por los artículos 3° inciso primero letra b, 28 letra c) y 35 de la Ley N° 19.496 se condena a de **COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE COPEC S.A.**, representada por **Lorenzo Gazmuri Scheleyer**, ambos con domicilio en Agustinas N° 1382, comuna de Santiago, a pagar una multa a beneficio fiscal de 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Si no pagare la multa despáchese la correspondiente orden de arresto.

SEGUNDO: Que se condena a la denunciada al pago de las costas.

Anótese y notifíquese.

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

Autoriza, Leticia Lorenzini Basso, Secretaria Abogado.



santiago, 3 de octubre de 2016

Certifico, que la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada, ya que no se han interpuesto recursos y los plazos para ello se encuentran vencidos.

Gabriela Figueroa Pantoja
Secretaria abogado (S)

5217-LM-2016

10/03/2016