

**SANTIAGO**, siete de marzo de dos mil diecisiete.-

**VISTOS:**

**I.-** Que, a fojas 46 y siguientes, rola denuncia efectuada al Tribunal por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), actuando en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, comuna de Santiago, en contra de FRANCISCO REGULEZ Y CIA. LIMITADA, conocida como CASA AMARILLA, representada por doña MONICA REGULEZ BRAIN, ambos domiciliados en San Diego N° 140, comuna de Santiago, por infringir lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), 12, 28 letra c) y 35 de la Ley N° 19.496. Funda, en síntesis, su denuncia en que la requerida incurre en faltas a los artículos señalados en inserto publicitario de diario Las Ultimas Noticias de fecha 04/12/2015, en la que se utilizaría letra chica inferior a 2,5 milímetros, se utiliza la frase restrictiva "o hasta agotar stock" sin informar el stock disponible y se utiliza la frase "fotos de los productos son referenciales".

**II.-** Que, a fojas 98 y siguientes se celebra de audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes.

La parte denunciante ratifica su acción en todas sus partes.

La parte denunciada contesta por escrito la denuncia infraccional, mediante minuta que rola a fojas 81 y siguientes, la que se tiene como parte integrante de la audiencia y en la que señala, resumidamente, que no son efectivos los hechos denunciados por cuanto en primer término la información publicada en el inserto publicitario contiene información veraz y oportuna que es verificable de la sola lectura del aviso, no existiendo norma en la ley del consumidor que se refiera al tamaño de la letra de la información adicional de los anuncios. En cuanto a la utilización de la frase "o hasta agotar stock" y la no información de la cantidad de productos disponibles, el anuncio contiene claramente el plazo de duración, durante el cual ningún cliente reclamo por no haberse respetado la promoción por falta de stock, por lo que no podría sancionarse de antemano una infracción que no ha ocurrido. En lo relativo a la infracción del artículo 12 señala que como proveedor respeto cabalmente los términos de las ofertas anunciadas al punto que no existe reclamo alguno en contra de Casa Amarilla por parte de consumidores particulares. Manifiesta el

denunciado que tampoco se ha cometido infracción a lo dispuesto en el artículo 28 letra c) puesto que no se vislumbra de que forma el aviso podría inducir a engaño o a error, más aun cuando el aviso contiene imágenes que corresponden exactamente a los instrumentos ofrecidos. Asimismo, en cuanto a la supuesta infracción al artículo 35 de la ley del ramo, esta no es tal puesto que consta en la publicación que se indica claramente el tiempo o plazo de vigencia de la oferta.

Finalmente, señala la denunciada que SERNAC habría incumplido lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley N° 19.496 en el sentido que las acciones que derivan de esta se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de los derechos de los consumidores en circunstancias que en el caso de marras no ha existido dicha afectación.

Las partes no rinden prueba testimonial.

La parte denunciante de SERNAC rinde prueba documental, acompañando los siguientes antecedentes al efecto:

- 1.- A fojas 1 a 7, ambas inclusive, personería de SERNAC.
- 2.- A fojas 7, inserto publicitario de diario Las Ultimas Noticias de fecha 04/12/2015.
- 3.- A fojas 8 a 45, ambas inclusive, informe Publicidad Navideña de fecha diciembre 2015.
- 4.- A fojas 86 a 97, ambas inclusive, set de sentencias.

La parte denunciada no rinde prueba documental.

Las partes no efectúan peticiones.

**III.-** Que, a fojas 110 quedan los autos en estado de dictar sentencia.

**Y CONSIDERANDO:**

1º) Que, la causa se inició por denuncia infraccional del SERNAC.

2º) 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.

3°) 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."*

4°) Que, el artículo 12 de la Ley 19.496 dispone que: *"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."*

5°) Que, el artículo 28 letra c) del mismo cuerpo normativo contempla: *"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"*.

Asimismo, el artículo 35 de la norma en comento señala 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."*

*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."*

**6°)** 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.

**7°)** Que, el artículo 1546 del Código Civil, dispone que *"los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella"*.

**8°)** Que, consta de la prueba rendida en autos en especial inserto publicitario acompañado a fojas 7; que la denunciada informa el tiempo de duración de la promoción que va desde el 15 de noviembre al 31 de diciembre de 2015 y además, señala que la oferta está igualmente sujeta a la existencia de stock, mismo que no es debidamente informado dentro del inserto publicitario, lo que en sí no importa infracción a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 19.496, no obstante que si configuraría infracción a lo dispuesto en el artículo 3° inciso 1° letra b) de la misma norma.

**9°)** Que, en efecto, del análisis de lo dispuesto en el citado artículo 35 se extrae que toda promoción u oferta deben contener el tiempo o plazo de su duración y las demás bases que regulen la misma lo que en el caso de marras estaría cumplido al informarse un tiempo cierto de duración y una base de la promoción que sería la condición bajo la cual esta operaría, misma que es de carácter objetivo ya que se sujeta al hecho concreto que se agote una cantidad de unidades.

Ahora bien, para dar certeza al público consumidor respecto de la cantidad de productos que existen para dar cumplimiento a lo ofertado, es menester que se publique el stock inicial con que se cuenta y, además, se informe el lugar en el cual los consumidores pueden verificar las unidades disponibles en fechas posteriores a la publicación de la oferta, lo que importa otorgar una información veraz y oportuna que en estos autos se ha omitido, lo que significa la comisión de la una infracción a lo dispuesto en el artículo 3° inciso 1° letra b) de la Ley N°19.496.

**10°)** Que, es importante señalar que considerar que el hecho de contener un aviso la frase "o hasta agotar stock" implique el peligro que el proveedor

podría escudarse en dicha circunstancia para no dar cumplimiento a lo ofrecido; es abiertamente atentatorio al principio de la buena fe que rige nuestro ordenamiento jurídico e implicaría en estricto rigor, que se estaría denunciando por un hecho que aún no ha acaecido, cayendo en presumir la mala fe del proveedor lo que resulta totalmente contrario a derecho.

**11°)** Que, a mayor abundamiento de lo anterior cabe hacer presente que, la naturaleza infraccional de las normas de la Ley Nº 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; motivo por el cual no se hace aplicable a la infracción denunciada en autos referido al uso de letra inferior a 2,5 milímetros la norma establecida en el artículo 17, ya que esta se refiere inequívocamente a las condiciones que deben contener los contratos de adhesión, no existiendo remisión expresa o norma particular alguna que haga extensible esta exigencia a los insertos publicitarios, haciendo presente además que de la lectura del inserto publicitario resultan absolutamente claras y legibles las condiciones de la promoción ofrecida.

**12°)** Que, finalmente, no consta de la prueba rendida en autos que el proveedor haya incumplido de alguna forma con lo ofrecido en la publicidad objeto de autos, por lo que no es posible establecer la existencia de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496, no estimándose pertinente entender que por señalar que las fotografías son referenciales los productos que se vendan no van a cumplir con las condiciones ofrecidas, partiendo de la base que una fotografía presentada en un tamaño a escala de su medidas reales, es en efecto, una imagen referencial.

**13°)** Que, como consecuencia de todo lo razonado precedentemente, se acogerá la denuncia efectuada en autos, únicamente por infracción a lo dispuesto en el artículo 3° inciso 1° letra b) de la Ley Nº 19.496, por no informarse el stock disponible o al menos referir al consumidor donde poder.

obtener dicha información, procediendo entonces, aplicar las multas contempladas en el artículo 24 de la misma ley.

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; y demás normas citadas del Código Civil,

**SE RESUELVE:**

**A)** Que, **SE CONDENA** a FRANCISCO REGULEZ Y CIA. LIMITADA, conocida como CASA AMARILLA, representada por doña MONICA REGULEZ BRAIN, ambos ya individualizados, a pagar una multa equivalente a 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 3° inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, según se expresa en la parte considerativa de esta sentencia.

**B)** Despáchese orden de reclusión en contra del representante de la condenada, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día de ejecutoriada la presente resolución.

**C)** Que, cada parte pague sus costas.

**D)** Que, una vez cumplido lo ordenado en esta resolución; ARCHIVENSE LOS ANTECEDENTES.

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

**DECRETADA POR DON HECTOR JEREZ MIRANDA, JUEZ DEL TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.**

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

Fojas 122 (ciento  
veintidós)

Santiago, Miércoles 12 de abril de 2017  
ROL N° 9.981-M-2016/PCM

**VISTOS:**

A fojas 121: Certifique el Señor Secretario del Tribunal lo que corresponda.  
NOTIFIQUESE.

**SECRETARIO**

**JUEZ**

Santiago, 13 DE ABRIL DE 2017

Con esta fecha se envió notificación a las partes de:

SERNAC / CASA AMARILLA

De la Resolución de Fojas 122 (ciento veintidós) por carta certificada remitidas al domicilio de JHON / DUBO de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 18.287.

Secretario

Santiago, Miércoles 12 de abril de 2017

El Secretario que suscribe certifica que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

**SECRETARIO**

9981-PCM-2016