



HUECHURABA, a veintisiete días del mes de julio del año dos mil quince.

ROL N° 371.363-8

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas uno y siguientes, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, representado por doña **JOHANNA SCOTTI BECERRA**, abogado, Directora Regional Metropolitana, interpuso denuncia infraccional en contra de **CLARO CHILE S.A.**, Rut N° 96.799.250-K, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, ambos domiciliados en calle Rinconada El Salto N° 201, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, Santiago, en virtud de los antecedentes de hecho y de derecho que se exponen: El Servicio, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la ley 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre publicidad, detectó que la empresa denunciada infringió las disposiciones que se señalarán, pues con fecha 25 de mayo de 2012, a través del Diario Las Últimas Noticias, publicó lo siguiente: *"Oportunidad Claro. Venta Nocturna. Imperdible. Ahora para ti y para todos. Aprovecha descuentos especiales"; "Viernes 25 de mayo. Desde las 18:00 horas. Llévate un espectacular Samsung Galaxy Ace a costo \$ 0*. Contratando un plan multimedia desde \$ 19.990 mensuales. **En todas las sucursales y distribuidores Claro adheridos".* A continuación, en el borde inferior izquierdo de la publicidad, se señala en letra más pequeña lo siguiente: *"*Equipo Samsung Galaxy Ace con cargo de activación \$ 0 contratando el Plan Multimedia 200. **Oferta sujeta a disponibilidad de stock en el punto de venta. Válida exclusivamente en día 25 de mayo de 2012. ** Se exceptúan las sucursales: Calama, Valparaíso (Pedro Montt 2352), Alonso de Córdova, Plaza Oeste y San Bernardo.**"*

Hace presente el SERNAC, que la publicidad debe bastarse a sí misma, y expresiones tales como "hasta agotar stock", no resultan ser suficientes, pues al faltar una indicación de la cantidad exacta de unidades disponibles, se podría llegar al absurdo de otorgar al solo arbitrio del oferente, el dar o no cumplimiento a la oferta, y es por ello que atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que inviste y pretende la Ley de Protección al Consumidor, sólo resulta posible dar cumplimiento efectivo a la misma, obrando en los términos que ésta especialmente dispone; esto es, incluyendo en la información que se difunde la totalidad de las características relevantes del bien o servicio, sin exclusión alguna, de forma tal que permitan al público y eventuales consumidores informarse sin dificultad alguna sobre las mismas. Que debido al enorme poder de atracción que ejerce en los consumidores esta práctica comercial, se debe exigir el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la ley a los proveedores; en especial, la de información, de modo que todos los elementos constitutivos de la promoción sean suficientemente conocidos por el público consumidor, para evitar posibles frustraciones, ante las ventajas de un promesa publicitaria, sin que luego sus expectativas se vean cumplidas en la realidad.



Que estando comprometidos los derechos de los consumidores, toda vez que este tipo de situaciones no pueden permitirse en empresas de este rubro, es que este Servicio formuló la denuncia correspondiente, debido a la falta de deber de profesionalidad de la empresa en la prestación de sus servicios, afectando de paso, al interés de los consumidores que disfrutaban de sus servicios, confiados en la diligencia y responsabilidad de la denunciada.

Asimismo, argumenta que la ley 19.496 se construye sobre un pilar esencial, esto es, que toda empresa grande, mediana o pequeña, que decide ofrecer sus servicios y participar en un mercado, debe hacerlo dentro de un marco de profesionalidad, es decir, toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores.

En consideración a que los hechos expuestos constituyen una clara infracción a la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y toda vez que las gestiones de mediación realizadas por el Servicio Nacional, en virtud de las facultades que le confiere el artículo 58 letra f) de la citada ley, no arrojaron resultados positivos, por un imperativo legal, se ponen los antecedentes en conocimiento de este Tribunal, para su resolución.

Que, a la luz de la normativa legal vigente, la denunciada comete infracción a los artículos 3º inciso primero letra b), 23 inciso primero, 28 letra c) y 33 inciso primero de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, el **SERNAC** solicita que se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

Acompaña en parte de prueba, bajo el apercibimiento legal correspondiente, los documentos que constan de fojas 12 a 14, ambas inclusive.

SEGUNDO: Que a fojas diecisiete, consta acta de celebración de comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, audiencia que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representado por su apoderado don **JOSE LUIS PISMANTE ARAOS**, y la parte denunciada **CLARO CHILE S.A.**, representada por su apoderada doña **MARIA JESUS CIFUENTES ACEVEDO**, oportunidad en la cual no se produce avenimiento.

La parte denunciante ratifica la denuncia de fojas uno y siguientes, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas por la ley 19.496, por infringir los artículos 3º inciso letra b), 23 inciso primero, 28 letra c) y 33 inciso primero de la norma citada, con ejemplar condena en costas.

La parte denunciada contesta por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia de autos en todas sus partes, con expresa condena en costas, en virtud de los fundamentos que señalan en lo esencial, lo siguiente:

1.- Que el SERNAC presume mala fe de CLARO, asumiendo que al no indicar la cantidad de unidades disponibles de celulares Samsung Galaxy Ace, el stock podría ser tan limitado (incluso inexistente), que induciría a error a los consumidores, haciéndoles pensar que pueden acceder a una promoción que en realidad no existe, o que de existir, es en condiciones radicalmente diferentes a las esperadas, infringiendo de acuerdo a lo reseñado, lo dispuesto en el artículo 707 del Código Civil.

2.- La ley debe interpretarse de manera restrictiva en el caso que exista una infracción tipificada, siendo inadmisibles cualquier aplicación extensiva o analógica del tipo infraccional.

3.- No existe infracción a los artículos 3 letra b), 23 inciso primero, 28 letra c) y 33 inciso primero de la ley 19.496.

PRUEBA DOCUMENTAL:

La parte denunciante ratifica y reitera todos los documentos acompañados en autos, que rolan de fojas 12 a 14, ambas inclusive, con citación, y agrega, con citación, un set de sentencias que dicen relación con la materia de autos.

La parte denunciada acompaña, con citación: 1. Planilla Excel con el registro de stock de celulares en promoción durante la venta nocturna de fecha 25.05.2012; y, 2. Sentencia de fecha 23.10.2012, que versa sobre la aplicación del principio *non bis in idem*.

PRUEBA TESTIMONIAL: No se rinde.

PETICIONES: No se formulan.

TERCERO: Que a fojas ochenta y uno y siguientes, el SERNAC acompaña un Téngase Presente, a fin de que se consideren los argumentos expuestos al momento de dictarse la sentencia.

CUARTO: Que analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, entendiéndose por ésta aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador estima, que se encuentra acreditada la responsabilidad infraccional de **CLARO CHILE S.A.**, la cual, faltó a su deber de información en una promoción de equipos celulares detectada por el Servicio Nacional del Consumidor, cuya publicidad fue difundida a través del Diario Las Últimas Noticias, de fecha 25 de mayo de 2012, en la que se promocionaba un equipo marca Samsung Galaxy Ace a costo \$ 0, contratando el Plan Multimedia 200, desde \$ 19.990.- mensuales, incluyendo la frase "**Oferta sujeta a disponibilidad de stock en el punto de venta**".

Que ante la limitación contenida en el aviso publicitario antes indicado, **CLARO CHILE S.A.**, argumentó en su defensa, a fojas 32, "*que no hay forma alguna de garantizarle a los consumidores cuántas unidades disponibles existen en stock en un momento determinado, y*

que señalar el número inicial de stock en la publicidad no pasa de ser un mero dato que rápidamente deja de tener relevancia. Se vende un bien o se entrega un celular en promoción y ya el stock es otro”, con lo cual pretendía advertir que los productos en promoción son limitados y no infinitos.

Que no obstante lo señalado por la denunciada, este sentenciador considera que la promoción del equipo en la Venta Nocturna Claro, provoca desconocimiento en los consumidores del real stock de unidades existentes en la promoción, lo cual permite al proveedor manejar a su arbitrio el cumplimiento de su obligación de responder por lo ofrecido a través de la publicidad, toda vez que, en cualquier momento y argumentando la sola “falta de stock”, la denunciada podría excusarse de cumplir con la oferta publicitada, en evidente desmedro de un consumidor que concurre ilusionado a solicitarla, pero que vería truncada su posibilidad ante el mero arbitrio de la denunciada.

Que conforme lo expresado, cuando una publicidad como la de autos incluya en la promoción la frase “**Oferta sujeta a disponibilidad de stock en el punto de venta**”, debe necesariamente indicar el número de productos que se encuentran en dicha promoción, ello a fin de que el consumidor reflexione sobre las reales expectativas de que dispone para poder concretar la adquisición del bien ofertado en condiciones más favorables, lo que en la especie no ocurrió.

Por tanto, en virtud de lo reseñado, se tiene por acreditado que **CLARO CHILE S.A.**, infringió lo dispuesto en el artículo 3º letra b) de la ley 19.496; No se encontraron elementos de prueba suficientes que ameriten responsabilidad infraccional de la denunciada por los artículos 23 inciso primero, 28 letra c) y 33 inciso primero, de la norma legal citada; Y visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

HA LUGAR a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC** a fojas uno y siguientes, **CONDENASE** a **CLARO CHILE S.A.**, representada legalmente por don **GIANPAOLO PEIRANO BUSTOS**, al pago de una multa de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio, con costas.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496. Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular don **FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI**; Autoriza don **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.





HUECHURABA, treinta de marzo de dos mil diecisiete.

A solicitud verbal de Sernac, certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada, con su multa pagada y archivada.

CAUSA ROL N° 371.363-2012-8

[Handwritten signature]

