

Causa Rol N° 806-3-2015

Las Condes, treinta de Marzo de dos mil quince.

Vistos:

A fojas 20 y siguientes **MARIA SOLEDAD PADRUNO C.**, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A.**, sociedad representada por **RICARDO ALONSO GONZALEZ NOVOA**, domiciliados en Avda. Presidente Kennedy N° 9001, Piso 4°, Las Condes y en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, sociedad representada por **PATRICIO RIVAS DE DIEGO**, domiciliados en calle Agustinas N° 785, Piso 3°, Santiago, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, exponiendo que 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, este Servicio Nacional, con el objeto de verificar el cumplimiento a las normas sobre información y publicidad que establece la ley en comento, procedió, a realizar un **reporte relativo a la publicidad de catálogos de navidad**, detectando que en el catálogo publicitario de las denunciadas correspondiente a la campaña “*La navidad es París, Guía de Compras 2014*”, se incurrió en falta por cuanto no se informó correctamente el tiempo o plazo de duración de las promociones u ofertas, además de incorporar a la publicidad una frase restrictiva, lo que se advierte en la última página del indicado catálogo, que en su párrafo final señala: “**Precios válidos desde el 30 de Noviembre al 24 de**



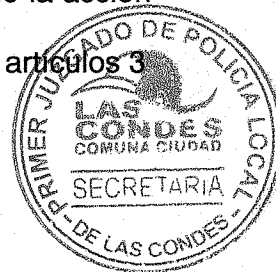
Diciembre de 2014, y/o hasta agotar existencia informada”. todo lo cual le resta certeza al ofrecimiento realizado, puesto que no le permitiría a los consumidores tener información veraz y oportuna sobre el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta y de los precios, razón por la que las denunciadas no informaron como legalmente corresponde.

A fojas 44 **JUAN GUILLERMO FLORES SANDOVAL**, abogado, en representación de **CENCOSUD RETAIL S.A.** presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo que su representada ha dado estricto cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que regulan el desarrollo de su giro, respetando íntegramente las contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A su vez, a fojas 52 **JUAN ESTEBAN RIVAS DIBAN**, en representación de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, asevera que su parte ha dado íntegro cumplimiento a la normativa legal de su giro, como también a la contemplada en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que no tiene relación alguna con la denuncia presentada por SERNAC, ya que el catalogo en cuestión corresponde a la tienda PARIS y las infracciones que se imputan se refieren a la forma y contenido de éste y en ningún caso dicen relación con la Tarjeta Cencosud.

Con fecha 27 de Febrero de 2015, a fojas 64 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de las partes, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la denunciante **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** ratifica la denuncia de fojas 20 y siguientes, solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

La parte de **CENCOSUD RETAIL S.A.** contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 55 y siguientes, solicitando el rechazo de la acción deducida, con costas, por cuanto no ha cometido infracción alguna a los artículos 3



b) y 35 de la Ley N° 19.496, ya que la frase cuestionada informa correctamente respecto de los precios y la fecha de duración de la referida promoción, cumpliendo a cabalidad con lo exigido en la primera de las normas citadas. Añade que no se puede pretender por la actora, que por incluir la frase ***“hasta agotar existencia informadas”*** se esté entregando al consumidor una información falsa e inoportuna, ya que solo hace referencia a la información contenida en el catálogo, cumpliendo con entregar al consumidor una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. En cuanto a la supuesta infracción al artículo 35, el catálogo en comento entrega, no solo los precios sino que, también informa del plazo en el cual los consumidores podrán acceder a las ofertas promocionadas. Por último, agrega que SERNAC ha pretendido darle una interpretación antojadiza a la norma indicada, cuestionando el nivel de exigencia de un proveedor, apartándose del espíritu de la normativa que establece que no sólo debe entregarse información falsa e inoportuna, sino omitir la entrega de los plazos y duración de las promociones u ofertas ofrecidas, lo que no se advierte de la mera observación del referido catálogo, quedando en evidencia cuando en su denuncia SERNAC, señala textualmente: ***“si bien es cierto, que las denunciadas informaron el tiempo o plazo de duración de los precios en referencia a la vigencia promoción u oferta, no lo hizo de la manera que es exigible para un proveedor profesional”***.

A su vez, **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, a fojas 59 y siguientes contesta por escrito, oponiendo en primer lugar la excepción de **falta de legitimación pasiva**, ya que no ha tenido, ni pudo tener, participación en los hechos materia de la denuncia, en razón de que en el catálogo **“La Navidad es Paris, Guía de Compras 2014”** no se registra, ni se muestra participación alguna debido a que quien tiene la calidad de anunciante en dicho catálogo, la tienda **Almacenes Paris**, es una persona jurídica distinta a la sociedad **CENCOSUD**



ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.; por cuyos actos o conductas no responde la empresa, correspondiendo en su caso desechar la denuncia incoada en su contra. Luego, y sin perjuicio de que la acción fue dirigida contra quien no tiene la calidad de sujeto pasivo, en cuanto a las supuestas infracciones a los artículo 3 letra b) y 35 de la ley N° 19.496, procede su rechazo ya que CENCOSUD ha dado cabal cumplimiento a la obligación legal de informar veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios que ofrece diariamente al consumidor, como también respecto de los precios y condiciones de la oferta y promoción.

En cuanto a las pruebas presentadas, la denunciante **SERNAC** acompañó con citación los documentos agregados de fojas 1 a 19 y el catálogo "La Navidad es Paris", éste último guardado en la custodia del Tribunal, documentos que de ser atinentes y necesarios serán considerados.

Por su parte la denunciada **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, reiteró la personería rolante a fojas 46 y siguientes.

A fojas 66 la parte de **SERNAC** evacúa el traslado conferido a fojas 64,

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la excepción promovida:

1°. Que, a fojas 59 y siguientes la denunciada **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, opone la excepción de falta de legitimación pasiva, fundada en que quien tiene la calidad de anunciante en el catálogo "La Navidad es Paris, Guía de Compras 2014" es una persona jurídica diferente: Almacenes Paris.

2°. Que, la denunciante **SERNAC** a evacuar el traslado de la excepción conferido a fojas 64, en síntesis expone que tanto la sociedad **CENCOSUD RETAIL S.A.** como **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, tienen el carácter de anunciantes para efectos de la Ley N° 19.496, por cuanto ambas pertenecen a la misma sociedad comercial y utilizan la misma publicidad dirigida a



los consumidores. Añade que la acción intentada en autos es de carácter infraccional, acción de orden público, irrenunciable anticipadamente e incluso, perseguible de oficio, a través de la cual se pretende perseguir la responsabilidad infraccional del proveedor denunciado.

3°. Que, si bien, en el caso que nos ocupa, se advierte de la mera observación del catálogo en cuestión que el anunciante es **PARIS CENCOSUD** y que la **TARJETA CENCOSUD** se encuentra citada en la contratapa del folleto como medio de pago con beneficios de un mayor puntaje al ser usada y precio preferente en la adquisición de un determinado producto, no tiene a criterio de este Tribunal, la calidad de anunciante, ni tampoco se acreditó que hubiese efectuado la publicidad cuestionada a su costa.

4°. Que, a mayor abundamiento, aún cuando ambas sociedades dicen relación con las empresas del holding CENCOSUD, el Rol Unico Tributario de las sociedades, sus representantes legales y su giro son diferentes y por lo tanto sus responsabilidades independientes.

5°. Que, atendido lo considerado precedentemente, deberá acogerse la excepción promovida por la denunciada **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, en cuanto a la falta de legitimación pasiva.

En cuanto al fondo:

6°. Que, en estos autos, la denuncia se fundamenta en una supuesta infracción a los artículos 3 b) y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de las sociedades **CENCOSUD RETAIL S.A.** y **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, en los hechos que se investigan.

7°. Que como fluye de los artículos 3 letra b) y 35 del cuerpo legal citado, el consumidor tiene 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, debiendo informarse en toda promoción u oferta las bases de la misma y el tiempo o **plazo** de su duración.

8°. A lo dicho procede añadir que el artículo 28 establece que comete infracción a las disposiciones de la citada Ley, el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño.

9°. Que en orden a determinar la responsabilidad de la denunciada, debe señalarse que del examen visual del catálogo publicitario tenido a la vista, se aprecia que la denunciada en la contratapa de éste señala que los precios son válidos desde el 30 de Noviembre al 24 de Diciembre de 2014, informando en consecuencia respecto del tiempo o plazo de duración, sin embargo al incorporar la frase **"y/o hasta agotar existencias informadas"** resta certeza al ofrecimiento efectuado, por cuanto no resulta posible para el consumidor determinar el plazo efectivo de vigencia de la oferta al desconocer el stock de los productos ofertados.

10°. Que, es un derecho del consumidor el ser informado veraz y oportunamente sobre las promociones ofrecidas, las condiciones de las mismas y cualquier otra característica, derecho que es irrenunciable, y apreciada la controversia de autos a la luz de este derecho básico del consumidor, se desprende que en la especie, no se dio cumplimiento a una información oportuna, clara y completa, advirtiéndose una imprecisión de la oferta al señalar en la publicidad, que los productos están a disposición del consumidor hasta agotar stock, por lo que evidentemente los bienes ofrecidos están sujetos al arbitrio del proveedor, lo que permite tener por configuradas las infracciones a los artículos 3 letra b) y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

11°. Que, en mérito de lo razonado, el aviso publicitario en cuestión debería



bastarse por sí mismo, debiendo ser suficiente en cuanto a su contenido a fin de proporcionar al consumidor la debida información, logrando una total transparencia, equilibrio y seguridad en las relaciones de consumo ya que con estas medidas el consumidor tiene la seguridad de que dispone de toda la información necesaria para acceder a las citadas promociones u ofertas.

12°. Que el artículo 24 de la Ley N° 19.496 establece para estos casos, en su inciso 1° una sanción con multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

13°. Que además 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, analiza los antecedentes que obran en autos, de acuerdo a las normas de la sana crítica.

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 excepción de falta de legitimación pasiva para litigar, promovida por la denunciada **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.** a fojas 59 y siguientes, por lo considerado en los números 3° y 4° de esta sentencia, **sin costas.**
- Que, se condena a la sociedad **CENCOSUD RETAIL S.A.**, representada por **CHRISTIAN ACUÑA FERNANDEZ**, individualizados en autos, a pagar una multa de **Diez Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, atendido lo concluido en el N° 10 del presente fallo.
- 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



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

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 ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 806-3-2015

PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR



**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1**

Las Condes, doce de mayo de dos mil quince.

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 72 Y SIGUIENTES SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

CAUSA ROL: 806-3-2015

