



**PROCESO N° 32.924-1-2016**

**VITACURA, a quince de marzo de dos mil diecisiete**

**VISTOS:**

- Que, a fojas 8 y siguientes, rola denuncia infraccional, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, en virtud del artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, en contra de **VALLE NEVADO S.A.**, representada legalmente, por don **SAMUEL RICARDO MARGULIS BUDNIK**, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Vitacura, N°5250, oficina 304, comuna de Vitacura, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), en relación al artículo 1° número 3 incisos 1° y 3° y 30, todos de la Ley 19.496, consistente en **falta de información veraz y oportuna al no informar el precio completo, puesto que no incluye IVA**; que por tanto solicita se sancione al infractor al máximo de las multas contempladas en la citada ley, con expresa condena en costas;

Acción notificada a fojas 19;

- Que, a fojas 29 y siguientes, la denunciada presta por escrito declaración indagatoria, rechazando los términos de la denuncia infraccional interpuesta en su contra, de conformidad a lo siguiente: que, es efectivo que la denunciada con fecha 05 de junio de 2016 realizó una publicación en el diario El Mercurio, destinada a promocionar el alojamiento en los Hoteles Puerta del Sol y Tres Puntas, ambos ubicados en el Centro de Ski Valle Nevado, comuna de Lo Barnechea, la que fuera publicada una sola vez; que dicha publicación iba dirigida a pasajeros nacionales, como lo indica el propio Sernac en su denuncia, al mencionar dentro de sus condiciones especiales: "Sólo para pasajeros nacionales"; que es efectivo que se publicitó la información de las tarifas de los dos Hoteles mencionados con su valor neto + IVA, sin que además se incluyera el valor total de las tarifas de alojamiento con los impuestos incluidos; que, Valle Nevado no fue objeto de ningún reclamo por la

**ANDRÉS SOTO SÁNCHEZ** 13-07-2017  
 RECEPTOR JUDICIAL  
 2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
 DE VITACURA

publicidad mencionada de parte de sus clientes siendo la denuncia de autos, la primera información que Valle Nevado tiene conocimiento a causa de dicha publicación; que, mediante la lectura de las normas alegadas como incumplidas por el denunciante, no se vislumbra cómo Valle Nevado S.A. habría vulnerado con la publicación en el diario EL Mercurio “el deber de información del proveedor”, razón por la cual este deber legal cuya fuente es principalmente el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496 se encuentra su contenido en las formulaciones particulares; que el artículo 30 de la ley 19.496 dispone: *“El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, **incluidos los impuestos correspondientes**. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitio de internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento.”*; que en este sentido al no informarse el precio sumándole los impuestos correspondientes, se configuraría la infracción denunciada respecto a la falta del deber de información del proveedor en lo que respecta a la publicación del precio sin incluir los impuestos correspondientes, es decir, su representada habría vulnerado el art. 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 30, por lo que solo se estaría afecto al pago de una multa, con un máximo de UTM 50; que respecto al monto de la multa, no puede exceder a UTM 50, y debe ser reducida al mínimo de acuerdo a los siguientes criterios: **a)** Grado de asimetría de información entre el infractor y la víctima fue menor por cuanto se informó que era más IVA; **b)** Beneficio obtenido fue nulo, ya que todas las ventas había que adicionarle el IVA; **c)** Que, respecto de la gravedad del daño causado, no es posible sostener que hubo daño, ya que no les consta de denuncia alguna a causa de esta publicación; **d)** Que, en cuanto al riesgo a que quedó expuesto la víctima o la comunidad fue ninguno, ya que el precio mencionado había que agregarle el IVA, sin que conste ningún tipo de denuncia ante Valle Nevado;

- Que, a fojas 36, con fecha 11 de enero de 2017, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del SERVICIO

NACIONAL DEL CONSUMIDOR, asistida por su abogada CORINA GÓMEZ MUÑOZ, y la parte denunciada de VALLE NEVADO S.A., asistido por su abogado JOSÉ TOMÁS CASTRO CELEDON; que, ambas partes rinde prueba documental, según consta en autos;

- Que, a fojas 38 y siguientes, rolan observaciones a la prueba documental rendida en autos;

- Que, a foja 45, con fecha 21 de febrero de 2.017, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

1.- Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos en autos, los siguientes: **a)** Que, **VALLE NEVADO S.A.**, la denunciada, lanzó al mercado una campaña publicitaria denominada: "RESERVA YA! DISFRUTA LAS MEJORES VACACIONES DE INVIERNO EN VALLE. VEN Y VIVE VALLE", difundida por medio del Diario El Mercurio de fecha 05 de junio de 2016; **b)** Que, dicha pieza publicitaria, contiene, entre otros, la siguiente información: "**\$100.000 + IVA HOTEL PUERTA DEL SOL MINIMO 3 NOCHES BASE DOBLE \$75.000 + IVA HOTEL TRES PUNTAS MÍNIMO TRES NOCHES BASE DOBLE \$85.000 + IVA HOTEL PUERTA DEL SOL MÍNIMO TRES NOCHES BASE CUÁDRUPLE**";

2.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, la denunciante rindió, la siguiente prueba documental, a saber: Página diario "El Mercurio Financiero", de fecha 05 de junio de 2016, rolante a fojas 7;

3.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, la denunciada rindió, la siguiente prueba documental, a saber: Sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema, Rol 5017/2015, de fecha 18/04/2016, rolante a fojas 20 y siguientes;

4.- Que, la denunciante imputa a la denunciada incurrir en graves faltas a la Ley de Protección en relación a la pieza publicitaria rolante a fojas 7, consistentes en: **No informar el precio completo, puesto que no incluye el IVA**, infringiendo los artículos 3 inciso 1° letra b), en relación al artículo 1° número 3, incisos 1° y 3° y 30 todos de la ley 19.496;

5.- Que, teniendo presente la normativa que regula esta materia, los **artículos 3 inciso 1° letra b), en relación al artículo 1° número 3, incisos 1° y 3° y 30, todos de la Ley 19.496**, disponen: **Artículo 3°.- 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;** en relación al **Artículo 1° N°3, incisos 1° y 3°**, que dispone: **“Para los efectos de esta ley se entenderá por: 3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan.** Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.”; y el **artículo 30** Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. Igualmente se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios. La misma información, además de las características y prestaciones esenciales de los productos o servicios, deberá ser indicada en los sitios

*de Internet en que los proveedores exhiban los bienes o servicios que ofrezcan y que cumplan con las condiciones que determine el reglamento. **El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.** ”*

*Cuando el consumidor no pueda conocer por sí mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible.”*

6.- Que, efectivamente, según consta del documento rolante a fojas 7, el denunciado omitió en su aviso publicitario, indicar el precio completo de las tres estadias en los dos hoteles señalados, **puesto que no incluía el IVA**, vulnerando el derecho de los consumidores a la información básica comercial, consagrado en el **artículo 3 inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° N°3 inciso 1° y 3°**, que dicen relación con el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, según considerando precedente, siendo el precio, por tanto, Información Comercial Básica que fue omitida por el infractor;

7.- Que, según lo dispone el **artículo 30 de la citada ley**, el monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, **incluidos los impuestos correspondientes**; que, no podemos olvidar que el precio reviste especial importancia, por cuanto se trata de uno de los objetos del contrato de compraventa, de manera que, al no estar claramente determinado con anterioridad a su celebración, carecería de uno de los elementos de su existencia;

8.- Que, como se indicó en los considerandos precedentes, el denunciado, **No informa el precio completo en su aviso publicitario, puesto que no incluye el IVA**; que, por tanto, el denunciado también **habría infringido el artículo 30** citado en el considerando precedente, que exige que el **precio deberá comprender el valor total del bien o**

**servicio, incluidos los impuestos correspondientes**, omitidos estos por el denunciado;

9.- Que, por otra parte, es el propio denunciado, que en su escrito rolante a fojas 29 y siguientes, reconoce la infracción en que ha incurrido, al sostener: ***“En ese sentido al no informarse el precio sumándole los impuestos correspondientes, se configuraría la infracción denunciada respecto a la falta del deber de información del proveedor en lo que respecta a la publicación del precio sin incluir los impuestos correspondientes, es decir, de las imputaciones que se formulan, únicamente mi representada habría vulnerado el art. 3° inciso 1° letra b) en relación al artículo 30, ambos de la Ley 19.496, por lo que según el artículo 24 de dicha Ley, solamente estaría afecto al pago de una multa, con un máximo de UTM 50.”***

10.- Que, en este mismo orden de ideas, resulta entonces exigible para un proveedor que realiza una promoción a través de una pieza publicitaria, aplicar el mayor celo y rigurosidad tanto en la forma como en el contenido de lo que se está informando de modo de no inducir a error al consumidor y con ello limitar su libertad en la elección del bien ofrecido; esto resulta de mayor importancia, tratándose de promociones, donde el proveedor intentará captar la atención del consumidor con algún beneficio especial o distinto al que existe de ordinario, que por su naturaleza además es transitoria; que en relación a los hechos investigados, el proveedor no fue lo suficientemente acucioso ni diligente frente al consumidor al promocionar la venta de un servicio sin informar con exactitud el precio completo de la promoción;

11.- Que, por otra parte, tal como lo dispone don Pablo Rodríguez Grez, Abogado y Profesor de Derecho Civil, en su libro “Derecho del Consumidor, Estudio Crítico”, a propósito del artículo 3° letra b) de la ley 19.496, página 16, segundo párrafo, dispone: *“No cabe duda de que el derecho que asiste al consumidor apunta a las denominadas*

*“tratativas preliminares”, puesto que lo que persigue es imponer al oferente la obligación de suministrar todos los antecedentes necesarios para contratar. Por consiguiente, si el proveedor oculta o distorsiona la información de que dispone sobre los productos que expende, incurrirá en responsabilidad.”*

**12.-** Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, que dispone: *“El Servicio Nacional del Consumidor debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones del consumidor: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.”*, a este Servicio le asistiría el derecho a hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales, actuando en defensa de los derechos de los individuos en su condición de integrantes de una Sociedad determinada, cuyos intereses denuncia comprometidos de acuerdo al tenor de lo indicado en los Considerandos anteriores, en conformidad a las atribuciones que la propia Ley 19.496 le franquea;

**13.-** En virtud de los considerandos precedentes, en la especie, el denunciado ha infringido los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° N°3 incisos 1° y 3°, y artículo 30, todos de la ley 19.496; que, al respecto el artículo 24 de la Ley 19.496 dispone: ***“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”***; que a los efectos de sancionar las infracciones referidas en los considerandos anteriores, este Sentenciador tendrá presente que, si bien son varios los artículos infringidos por el denunciado, estamos en presencia de un mismo hecho generador de la infracción y por otra parte, todas las infracciones son manifestaciones

especialmente regladas del incumplimiento de un proveedor de su **obligación correlativa al derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, consagrado en el artículo 3 letra b) del mismo texto legal**, resultando procedente entonces sancionar estas como una sola infracción;

14.- Que, en otro orden de ideas, efectivamente, de conformidad al **artículo 24 inciso final de la ley 19.496**, que dispone: "Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, **el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor.**", que, en los hechos investigados en autos, no existió propiamente tal una publicidad falsa o errónea, por cuanto si bien el denunciado no informó el precio completo de su promoción, vale decir, incluyendo en el precio los impuestos correspondientes tal como lo exige la ley, al señalar en dicho aviso el precio del mismo más la indicación "**+ IVA**", un consumidor puede entender de su debida lectura que al precio publicado debe adicionársele el respectivo IVA, aminorando así el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, la gravedad del daño causado y el riesgo al que quedó expuesto el infractor;

15.- Que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley N° 18.287, el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, conforme a lo señalado en el inc.2, 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 convenza al sentenciador.

**16.-** Que, en la especie, de los antecedentes allegados a la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que **VALLE NEVADO S.A.** incurrió en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° N°3 incisos 1° y 3° y artículo 30, todos de la ley 19.496, consistente en **No informar el precio completo, puesto que no incluye el IVA**, por lo cual este Sentenciador considera procedente acoger el denuncia de fojas 8 y siguientes, y dictar sentencia condenatoria en contra del denunciado.

**Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° N°3 incisos 1° y 3° y artículos 24, 30, 50 y 58 y demás pertinentes de la Ley 19.496; artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287; y lo señalado en la Ley N° 15.231;**

**SE DECLARA**

**QUE SE CONDENA a VALLE NEVADO S.A.**, representada legalmente, por don **SAMUEL RICARDO MARGULIS BUDNIK**, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Vitacura, N°5250, oficina 304, comuna de Vitacura, al pago de una multa de **QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio fiscal**, por infringir lo dispuesto en los **artículos 3 inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° N°3 incisos 1° y 3° y artículo 30, todos de la Ley 19.496.**

**ANÓTESE.**

**NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

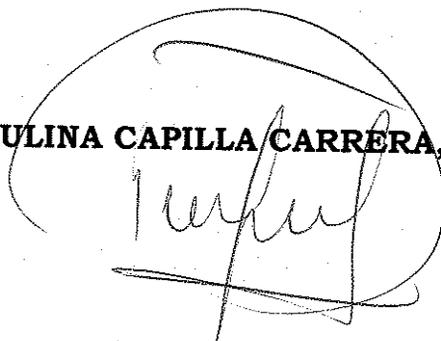
**DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE SAMUEL RICARDO MARGULIS BUDNIK, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE VALLE NEVADO S.A., SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.**

**REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.**

**CERTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ**

**AUTORIZA PAULINA CAPILLA CARRERA, SECRETARIA (S).**

A handwritten signature in black ink, enclosed within a circular stamp. The signature is cursive and appears to read 'Paulina Capilla Carrera'.

**CERTIFICADO DE PAGO**

Vitacura, 11 de julio de 2017

**N° 32924**

El Tesorero Municipal de Vitacura que suscribe, certifica que según nuestros registros de Ingresos Percibidos se encuentra cancelada la Orden de Ingreso Municipal registrando los siguientes datos:

Rut : 96.513.050-0  
Contribuyente : VALLE NEVADO S.A.  
Dirección : CAMINO FARELLONES 00, LO BARNECHEA

El detalle del monto cancelado se desglosa como sigue:

Folio	Emisión	Fecha_Pago	vencimiento	Rol	Saldo	Reajuste	Interés	Total
6283135	08/06/2017	08/06/2017	15/06/2017	4 032924/1	701.100			701.100
						Sub Total		701.100
						Reajuste		
						Multa		
						TOTAL PAGADO		701.100

Se extiende el presente certificado a petición del interesado y para los fines que estime conveniente.

**Nota: No válido como patente, sólo acredita su pago.**

---

**IRIS BUSTOS HERNANDEZ**

ROL: 32.924-1-2016

fs. 59/cincuenta y nueve

VITACURA, Julio 28 de 2017.-

Certifíquese por la Secretaria de este Tribunal, lo que en derecho corresponda.-

PATRICIO AMPUERO CORTÉS  
JUEZ TITULAR

NATALIA VICUÑA LAMBERT  
SECRETARIA ABOGADA

VITACURA, Julio 28 de 2017.-

Certifico que la sentencia de fecha 15 de Marzo de 2017, rolante a fojas 46 y siguientes de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

NATALIA VICUÑA LAMBERT  
SECRETARIA ABOGADA

ROL: 32.924-1-2016

fs. 60/sesenta

VITACURA, Julio 28 de 2017.-

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:** Que la multa impuesta en sentencia de fecha 15 de Marzo de 2017, se encuentra pagada, archívense los antecedentes en bodega del tribunal.-

**PATRICIO AMPUERO CORTÉS**

**JUEZ TITULAR**

**NATALIA VICUÑA LAMBERT**

**SECRETARIA ABOGADA**