

**PROCESO N° 7.166 - 3 - 2017**

**VITACURA, a veintidós de junio de dos mil diecisiete**

**VISTOS:**

- Que, a fojas 63 y siguientes, rola denuncia infraccional, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado 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 **HUNTER DOUGLAS CHILE S.A.**, representada legalmente por don **PATRICIO MARDONES**, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Bicentenario N°3.883, Local 1, comuna de Vitacura, por incurrir en infracción a los artículos 1° número 3 incisos 1° y 3°, 3° inciso 1° letra b) y 35° de la citada Ley, **consistente en que la denunciada no informó el tiempo o plazo de duración, ni las bases que regulan la oferta publicitada, no obstante ordenarlo así el artículo 35 y de tratarse de información Básica Comercial**; que por tanto solicita se sancione al infractor al máximo de las multas contempladas en la citada ley, por cada infracción incurrida, con expresa condena en costas;

- Que, a fojas 79, presta declaración indagatoria por escrito don **MATÍAS EDMUNDO ELIZALDE VALENZUELA, C.I. 13.241.719-9**, abogado, en representación de **HUNTER DOUGLAS CHILE S.A.**; la denunciada sostiene que, en relación a la publicidad realizada el 3 de diciembre de 2016, esta constituye principalmente un medio de comunicación con sus distribuidores y no con el consumidor final; que, la publicidad efectuada, por razones de espacio remite a la página web de HUNTER DOUGLAS; que, en la página web, es donde se explica en detalle en qué consiste la promoción, incluyendo entre otros, las telas objeto de la promoción, el porcentaje de descuento, con detalle de su color, medidas y metrajes de stock, y en destacado como "importante", las condiciones más relevantes de la promoción; que, asumen la responsabilidad en cuanto a que la publicidad misma debió ser comunicada de forma tal de explicitar lo que exige la ley, y que por ello están de acuerdo con lo señalado por el SERNAC, en cuanto a que, en

dicha publicidad falta información que exige la ley, básicamente porque no se indica stock ni duración de la promoción, como tampoco las bases protocolizadas de la promoción; que, la administración de HUNTER DOUGLAS S.A., asume la responsabilidad de la infracción cometida y deja constancia que ha ordenado tomar todas las medidas legales para que toda y cualquier actividad publicitaria que se desarrolle cumpla cabalmente con las normas de la Ley sobre Protección de los derechos de los Consumidores como sus Reglamentos;

- Que, a fojas 90 y siguientes, con fecha 17 de mayo de 2017, rola comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, asistido por el abogado ERICK ALFREDO VÁSQUEZ CERDA, por la denunciante, y de la parte denunciada de **HUNTER DOUGLAS CHILE S.A.**, asistido por su abogado JAIME ALFONSO FIGUEROA BAÑADOS; que, ambas partes rinden prueba documental;

- Que, a fojas 93, con fecha 05 de junio de 2017, 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, **HUNTER DOUGLAS CHILE S.A.**, la denunciada, lanzó al mercado una campaña publicitaria denominada “¡MÁS DESCUENTOS! CORTINAS ROLLER QUANTUM. ROMANA Y PANEL SKYLINE”, difundida por medio de la Revista VD del diario El Mercurio, de fecha 3 de diciembre de 2016; **b)** Que, dicha pieza publicitaria, contiene, entre otros, la siguiente información: **“HASTA 40% DCTO.”**; **“OPORTUNIDAD ÚNICA. SOLO HASTA AGOTAR STOCK. Descuento no acumulable con otras promociones.**

2.- Que, para acreditar y fundamentar sus alegaciones, la denunciante rindió, la siguiente prueba documental, a saber: Revista

VD, Edición N°1065, del sábado 03 de diciembre de 2016, que rola a fojas 09 a 62, ambas inclusive;

3.- 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 9 y siguientes, consistentes en que la denunciada **no informó el tiempo o plazo de duración ni las bases que regulan la oferta publicitada, no obstante ordenarlo así el artículo 35 y de tratarse de información Básica Comercial**, e incorporó la frase restrictiva **“SOLO HASTA AGOTAR STOCK”**;

4.- Que, teniendo presente **la normativa que regula esta materia, los artículos 3° inciso 1° letra b), en relación al artículo 1° N°3 incisos 1° y 3°, artículo 35, todos de la Ley 19.496**, que 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° 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 **artículo 35: “En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración”**;

5.- Que, en relación a la primera infracción que se le imputa al denunciado, esto es, **no informó el tiempo o plazo de duración**,

efectivamente la pieza publicitaria en cuestión solo se limita a informar el porcentaje de descuento en el producto ofertado, más no la vigencia de la misma; que, el proveedor **tampoco informó las bases que regulan la oferta publicitaria**, debiendo informar no sólo las condiciones que regularán dicha oferta sino también las restricciones en el caso de que existieren; que así, el proveedor ha vulnerado 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 incisos 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;

6.- Que, por otra parte, la utilización de la frase restrictiva **“SOLO HASTA AGOTAR STOCK”** en la pieza publicitaria de marras, impide al consumidor tener certeza en cuanto a la vigencia de la misma, y por otra parte, tampoco se tendrá certeza respecto de las unidades de mercaderías ofrecidas en la promoción; que, en cuanto a la obligación de informar el plazo de toda promoción u oferta, el **artículo 35**, dispone: ***“En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración”***; que, así los hechos, la información entregada al consumidor, desde este razonamiento, tampoco resulta ser veraz y oportuna acerca del tiempo o plazo en que se podrá hacer efectiva el mencionado ofrecimiento, ni tampoco sobre el número de unidades disponibles en la promoción del denunciado, infringiendo con ello los artículos **artículo 3 inciso 1° letra b) en relación con el artículo 1° N°3 inciso 1° y 3° y artículo 35 de la Ley 19.496**;

7.- 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 producto sin entregar una información completa al no informar con exactitud el plazo de vigencia de la promoción, las bases de la mismas, y el número de unidades de mercaderías ofrecidas en la promoción;

8.- Que, por otra parte, el denunciado reconoce los hechos denunciados e investigados en autos, como la responsabilidad infraccional en que ha incurrido al publicar la pieza publicitaria investigada en autos, infringiendo lo dispuesto al respecto en la ley 19.496, al declarar a fojas 81 y siguientes: ***“..... asumimos la responsabilidad en cuanto a que la publicidad misma debió ser comunicada de forma tal de explicitar lo que exige la ley, y por ello estamos de acuerdo con lo señalado por el SERNAC en cuanto a que en dicha publicidad falta información que exige la ley del Consumidor, esto es básicamente porque no se indica un stock ni duración de la promoción, como tampoco las bases protocolizadas de la promoción.... Finalmente, la administración de HUNTER DOUGLAS S.A. asume la responsabilidad de la infracción cometida y deja constancia que ha ordenado tomar todas las medidas legales para que toda y cualquier actividad publicitaria que se desarrolle cumpla cabalmente con las normas de la Ley sobre Protección de los derechos de los Consumidores como sus Reglamentos.”;***

9.- 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;

**10.-** 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 35, 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 tuvieran 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;

**11.-** 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,

**ANÓTESE.**

**NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.**

**DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE PATRICIO MARDONES, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE HUNTER DOUGLAS CHILE 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.**

**CERTIFIQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

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

  
**AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA ABOGADO.**

Rol: 7166-3-2017

2° JPL: V

Rol: 7166-3-2017

fs. 106/ciento seis.-

VITACURA, Agosto 30 de 2017.-

A LO PRINCIPAL: Como se pide, desarchívese. AL PRIMER OTROSÍ: Certifique la Sra. Secretaria del Tribunal lo que corresponda. AL SEGUNDO OTROSÍ: Como se pide, otórguese copia simple.

Notifíquese.-

PATRICIO AMPUERO CORTÉS  
JUEZ TITULAR

NATALIA VICUÑA LAMBERT  
SECRETARIA TITULAR

VITACURA, Agosto 30 de 2017.-

Certifico que la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

NATALIA VICUÑA LAMBERT  
SECRETARIA TITULAR