

Providencia, a treinta y uno de mayo de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 23 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **CITROEN CHILE S.A.C.**, representada legalmente por Rodrigo Hernando, ignora segundo apellido y profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bellavista 0790, Providencia, por incurrir en infracción al artículo 3° inciso 1° letra b), 23 y 32 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, monitorea constantemente la publicidad difundida tanto a través de medios de prensa como televisión, con la finalidad de vigilar el cumplimiento de la publicidad con las exigencias de información establecidas en la Ley 19.496 y la Guía de Alcance Publicitario y de prácticas comerciales del Sernac, identificar las infracciones a la normativa y definir acciones que permitan corregir prácticas publicitarias, es por ello que se procedió a realizar un estudio denominado "Análisis de la Publicidad de la Industria Automotriz en Medios de Prensa Escrita de Circulación Nacional". El estudio se compuso de un análisis de 44 piezas publicitarias de automóviles, exhibidas en medios de prensa escrita de circulación nacional, el período de monitoreo se realizó entre el 17 de julio y 3 de agosto de 2015, la muestra incluyó un total de 21 empresas.

Fruto de este monitoreo, se detectó que la denunciada lanzó al mercado una campaña publicitaria denominada "Nos preparamos en las curvas WTCC", difundida por medio del Diario Las Ultimas Noticias, de fecha 25 de julio de 2015, la que contiene información importante en forma de letra chica, inferior a 2,5 mm, y de contraste deficiente, transgrediendo gravemente los derechos de los consumidores ya que la información veraz y oportuna es un derecho básico e irrenunciable, que se ve resguardado por la existencia y cumplimiento que hace el proveedor de la Información Básica Comercial. Que

al no cumplirse la tipología de letra de 2,5 milímetros se hace ilegible su contenido para un consumidor medio, lo que constituye una grave vulneración a su derecho básico consagrado en la ley.

A fojas 55, Rodrigo Hernando Denham y Jaime Crespo Larraín, ambos ingenieros comerciales, en representación convencional de Citroën Chile S.A.C., sociedad comercial del giro automotriz, domiciliados en avenida Bellavista 0790, Providencia, designan como abogada patrocinante a Marta Arias Cuevas y confieren poder a los abogados Miguel Andrés Aravena Cofré y Juan Carlos Urquidi Herrera, todos domiciliados en Los Conquistadores 1700, piso 16°, Providencia.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 68 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **CITROEN CHILE S.A.C.** contesta la denuncia en el escrito de fojas 56 a 67. En primer término, alega la prescripción atendido que el hecho denunciado que supuestamente infringiría la Ley de Protección al Consumidor tuvo lugar el día 25 de julio de 2015, fecha en que se publicó en el periódico Las Ultimas Noticias, publicidad que el Sernac cuestiona, y la denuncia sólo fue notificada con fecha 23 de marzo de 2016, habiendo transcurrido el plazo de los seis meses que establece el artículo 26 de la Ley 19.496.

Enseguida, señala que la empresa no ha infringido las normas contempladas en la Ley 19.496, que una simple revisión de la publicidad denunciada demuestra que el contraste en ningún caso es deficiente, el fondo de la publicidad es blanco y la letra es de color negra, por lo que es perfectamente clara, visible y legible para una persona adulta, que es el público objetivo al que está dirigido la publicidad. En cuanto al tamaño de la letra, señala que no existe norma legal alguna que obligue que la publicidad deba tener una letra de 2,5 mm, lo que exige el artículo 32 es que la información se proporcione en términos comprensibles y legibles.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

**Sobre la excepción de prescripción:**

- 1.- Que a fojas 56 y siguientes, y dentro de la audiencia de estilo, la parte de Citroën Chile opuso excepción de prescripción, atendido que el hecho que motivó la denuncia infraccional ocurrió el 25 de julio de 2015, y ésta fue notificada el 23 de marzo de 2016, fuera del plazo de seis meses indicado en el artículo 26 de la Ley N°19.496.
  - 2.- Que el artículo 26 de la Ley N°19.496 dispone que las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.
  - 3.- Que por su parte el artículo 54 inciso 3° de la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, establece, en lo que interesa, que la prescripción se interrumpe por el hecho de deducirse la demanda, denuncia o querrela ante el tribunal correspondiente.
  - 4.- Que en la especie, con fecha 29 de diciembre de 2015 el Servicio Nacional del Consumidor interpuso ante el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia la acción infraccional en contra de Citroën Chile.
  - 5.- Que a fojas 37, el Primer Juzgado de Policía Local de Providencia se declaró incompetente y remitió los antecedentes a este Juzgado de Policía Local.
  - 6.- Por consiguiente, entre la fecha en que se produjo el hecho que motivó la acción respectiva y la data de interposición de la denuncia había transcurrido un término inferior a seis meses, por lo que se negará lugar a la excepción planteada.
- En materia infraccional:**
- 7.- Que, se ha acompañado la pieza publicitaria materia del juicio, a fojas 22, y el “Análisis de la Publicidad de la Industria Automotriz en Medios de Prensa Escrita de Circulación Nacional, Período del 17 de julio al 3 de agosto”, del Departamento de Estudio e Inteligencia (Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales) del Sernac. (fojas 8 a 21)
  - 8.- Que el artículo 3° inciso primero de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece los derechos y deberes 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”.

9.- Que el artículo 32 de la Ley 19.496, dispone, en lo pertinente, que la información básica comercial de los productos y la difusión que de ellos se haga, deberá efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles.

10.- Que, de acuerdo al artículo primero N°4, Publicidad es la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas en el contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad.

11.- Que a juicio de esta sentenciadora, la publicidad materia de la denuncia cumple con la legislación vigente, ya que resulta clara y comprensible, es legible y tiene contraste. Se indica un sitio web cuya página se puede visitar para mayores detalles, y considerando además, que se trata de la venta de un vehículo, lo que naturalmente requerirá un estudio y análisis minucioso para un consumidor promedio.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

- A. Que se rechaza la excepción de prescripción.
- B. Que no se hace lugar a la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 23 y siguientes.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°2.023-5-2016**

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Pronunciada por la Sexta Sala de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Leopoldo Llanos Sagristá e integrada por la Ministro señora Gloria Solís Romero y la Abogado Integrante señora señora María Cecilia Ramírez Gúzman.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.  
En Santiago, a veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

**C.A. de Santiago**

Santiago, veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis.

A fojas 102 y 103: A todo, téngase presente.

**Vistos y teniendo además, presente:**

Que compartiendo los razonamientos del sentenciador de primera instancia en el fundamento undécimo de la sentencia de alzada y teniendo presente asimismo que el único antecedente probatorio, destinado a acreditar la presunta infracción a las disposiciones de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor que se han invocado, aparte del aviso publicitario mismo, consistió en un informe emanado del propio demandante, y que no aparece corroborado por ninguna otra probanza rendida en juicio, lo cual resulta insuficiente a juicio de esta Corte para tener por configuradas las referidas infracciones.

Y visto lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **SE CONFIRMA** la sentencia de treinta y uno de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 70 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-1069-2016.**

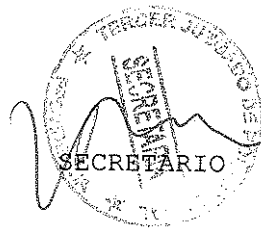
17 OCT 2016  
CLAUSTRADO

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
ELIODORO YAÑEZ 1687 (POR M. SALAMANCA)

PROVIDENCIA, 12 de OCTUBRE de 2016

Notifico a Ud. que en el proceso N° 002023-05-2016 se ha dictado con fecha ,  
12/10/2016 la siguiente resolución :

CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
ELIODORO YAÑEZ 1687 (POR M. SALAMANCA)  
Clasificador 65 correo 9

ROL N°002023-05-2016  
CERTIFICADA N° \_\_\_\_\_

SEÑOR

DON(A)

JUAN CARLOS LUENGO PEREZ

REPRESENTANTE LEGAL DE **SERNAC**

Calle **TEATINOS**

Block

Villa

N°333

Casa/Dpto. **P2**

Comuna de **SANTIAGO**

CORREOS DE CHILE



004022

