

Providencia, a diez de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 22 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 **VALENZUELA DELARZE LIMITADA (PEUGEOT)**, representada legalmente por Jorge Valenzuela Valderrama, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Manuel Montt 1320, Providencia, por incurrir en infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), 17 G, en relación con el artículo 33 del Reglamento de Información al Consumidor de Créditos de Consumo, y 35 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley 19.496, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, procedió a realizar un "Informe relativo a Publicidad del Mercado Automotriz", para lo cual observó una muestra de 44 piezas, de las cuales 12 no se ajustan a la Ley del Consumidor, entre ellas, la pieza publicitaria de la denunciada, difundida por medio del Diario La Tercera de fecha 17 de julio de 2015, correspondiente a la campaña denominada "Cuota Famosa". Se observó que la denunciada publicitó una promoción/oferta de los automóviles Peugeot 208, 301, 2008 y 308, cuya cuota mensual al adquirir mediante crédito tal producto sería de \$199.000.-, esta opción de compra podía ser a 36 ó 48 meses, dependiendo del modelo de vehículo que el consumidor desee comprar; luego, se agrega un párrafo que complementa los términos y condiciones que se requieren para obtener el beneficio: "Promoción Cuota Famosa válida desde el día 03 de julio de 2015 hasta el día 31 de agosto de 2015, o hasta agotar stock respectivo y sólo para Crédito Fórum, sujeto a evaluación crediticia, para compra convencional, aplicable a las versiones y modelos del inserto publicitario".

De lo expuesto, se advierte que la denunciada incurrió en varias infracciones: al exhibir en su publicidad la frase "...o hasta agotar stock

respectivo”; al no existir un tratamiento similar entre el tamaño de la letra de la información sobre cuotas y la CAE; y entregar información relevante de manera ilegible, toda vez que el tamaño de la letra utilizada vulnera las obligaciones que impone la ley al disponer que este tipo de información básica comercial debe ser en términos legibles y comprensibles, ya que el tamaño de letra es inferior a 2,5 milímetros.

A fojas 44, Jorge Valenzuela Valderrama, factor de comercio, actuando a nombre y representación de Valenzuela Delarze Limitada, ambos domiciliados en calle Manuel Montt 1320, Providencia, designa como patrocinantes y apoderados a los abogados Samuel Correa Meléndez y a Clementina Inostroza Pérez, ambos con domicilio en Huérfanos 1117, oficina 509, Santiago.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas que rolan a fojas 49 y 90.

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

La parte de **VALENZUELA DELARZE LIMITADA** contesta la denuncia en el escrito de fojas 87 a 89. Señala que no es efectivo que no haya certeza y que se haya dejado al consumidor en estado de ambigüedad, que no pueda conocer la vigencia de la oferta y el stock disponible. El SERNAC no hace un análisis global del anuncio, y omite reconocer que en la Información Básica Comercial se publicó el stock para cada vehículo, esta información se reiteró en las bases promocionales que fueron depositadas en la Notaría de Antonieta Mendoza Escalas, al margen que se encontraban disponibles en la página web www.peugeot.cl y en la cotización online que cada usuario podía efectuar en la web de Peugeot.

Agrega que la publicidad fue diseñada en función de los criterios que SERNAC comunicó el año 2013, lo que afecta la confianza legítima que debe existir entre un servicio público como el SENAC y el “ente administrado”.

En cuanto al tamaño de letra específico (2,5 mm), la Ley 19.496 lo exige únicamente para la letra utilizada en contratos de adhesión, constituyendo una ilegalidad extender el ámbito de aplicación a situaciones no reguladas por la norma e interpretadas en forma analógica.

Por otra parte, alega la improcedencia de aplicar el artículo 33 del Reglamento de Información al Consumidor sobre Créditos de Consumo, ya que en el presente caso se trata de un concesionario automotriz, cuya actividad y giro es la venta de automóviles.

En cuanto a la supuesta infracción al artículo 17 G, se debe tener presente que se cumplió con la obligación de publicar el CAE en tamaño similar al valor de la cuota, lo que aparece en dos oportunidades en la gráfica.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La absolución de posiciones de fojas 98 y 99.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que se ha acompañado la pieza publicitaria materia del juicio, a fojas 21, 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, Agosto de 2015. (fojas 7 a 20)
- 2.- 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”.
- 3.- Que el 17 G de la Ley 19.496, dispone, en su inciso primero, que “Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición”.
- 4.- Que a su turno, el artículo 33 del Reglamento sobre Información al Consumidor sobre Créditos de Consumo, Decreto 43 de 2012, del Ministerio de Economía, reitera el artículo 17 G, y señala: “Información Publicitaria Mínima. Los proveedores deberán informar la Carga Anual Equivalente en

toda la publicidad de Créditos de Consumo en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice a través de cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la Carga Anual Equivalente un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia”.

5.- Que al analizar la publicidad acompaña a fojas 21, se puede leer en ella que la promoción tiene un período de vigencia desde el día 03 de julio de 2015 hasta el día 31 de agosto de 2015, “o hasta agotar stock respectivo”; luego, para cada modelo de la promoción se indica el stock, a saber: 4 unidades para el modelo 208 Active Pack 1.2 Puretech 82 HP; 172 unidades para el modelo 301 Active Pack 92 HP; 130 unidades para el modelo 2008 Active 1.6 e-HDi 92 HP; y 18 unidades para el 308 Allure 1.2 Puretech EAT6.

6.- Que atendido lo antes expuesto y teniendo presente que la campaña publicitaria indica el stock para cada uno de los modelos y versiones de automóviles ofrecidos, indica el stock y además se señala un plazo de vigencia de la promoción, este sentenciadora estima que se ha cumplido en esta parte la legislación vigente sobre la materia, ya que no cabe obligar al proveedor disponer de un stock ilimitado aunque sea por un tiempo limitado.

7.- Que en cuanto a la información y publicidad de la Carga Anual Equivalente, el artículo 17 G es estricto, ya que obliga al proveedor darle un tratamiento similar al de la cuota o tasa de interés de referencia. En la publicidad de autos, se destaca el monto de la cuota “\$199.000” con tipografía de gráfica de gran tamaño, en tres dimensiones y ubicada en el centro del aviso publicitario, muy lejos de las características del tipo de letra, tamaño y ubicación de la información sobre el CAE, por lo que sin duda se encuentra configurada una infracción al artículo 17 G y al artículo 33 del Reglamento citado.

8.- Que no cabe eximirse de la exigencia establecida en el artículo 17 G de la Ley 19.496, ni en el artículo 33 del Reglamento de Información al Consumidor de Créditos de Consumo, alegando que el giro de la empresa es la venta de vehículos y no el otorgar créditos de consumo, ya que la publicidad se refiere a la venta de los vehículos sólo con “Crédito Fórum”.

9.- Que finalmente, en cuanto al tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros, efectivamente hay letra pequeña, sin embargo es legible y tiene contraste, y considerando además que se trata de la venta de un vehículo a crédito, lo natural y obvio es que requiera de un estudio y análisis minucioso para un consumidor promedio, que lógicamente su decisión de compra no dependerá exclusivamente de lo que aparezca en un aviso publicitario.

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:

Que se hace lugar a la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 23 y siguientes, y se condena a **VALENZUELA DELARZE LIMITADA**, antes individualizada, a pagar una multa de 15 U.T.M. (Quince Unidades Tributarias Mensuales) por infracción al artículo 17 G de la Ley 19.496, en relación al artículo 33 del Reglamento sobre Información al Consumidor sobre Créditos de Consumo.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°64.019-7-2015

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

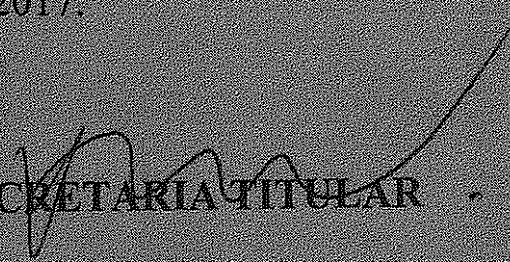
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen**.



OS: Certifíquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia se
entra firme o ejecutoriada.
N°64.019-07-2015.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para
interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho
valer por las partes. Prov. 07 de marzo de 2017.


SECRETARIA TITULAR