

ROL Nº 11.743-15-2016

Las Condes, tres de Noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs.182 y siguientes, JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **CENCOSUD RETAIL S.A. (PARIS)** y en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A.**, ambas representadas legalmente por RICARDO ALONSO GONZALEZ NOVOA, ignora profesión u oficio, todos con domicilio para estos efectos en Avda. Kennedy N°9001, piso 4, Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), 12 y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acción que fue rectificada respecto de la denunciada CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. a fs. 237, en el sentido que ésta se encuentra representada legalmente por EULOGIO GUZMÁN LLONA, ambos con domicilio en Agustinas N°785, piso 3, Santiago, cuyas notificaciones se certifican a fs.218 y fs. 247, respectivamente.

Funda su denuncia en que en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el artículo 58 letra d) de la Ley 19.496, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que dicho cuerpo legal establece, realizó un Reporte sobre Publicidad Navideña en el período comprendido entre el 14 de Noviembre y el 07 de Diciembre de 2015, detectando en las siguientes piezas publicitarias de la denunciada: "LA FIESTA DE LA NAVIDAD ES PARÍS" difundida por medio del diario Las últimas Noticias de fecha 02 de Diciembre de 2015, "LA FIESTA DE LA NAVIDAD ES PARÍS, PARÍS PARADE 2015" y "GUÍA DE REGALOS 2015. TECNOLOGÍA, NAVIDAD", ambas difundidas por catálogo a través del diario La Tercera de fecha 05 de Diciembre de 2015, que éstas no se ajustan a la citada Ley, incurriendo en infracción, al contener la primera de ellas información en formato con mal contraste y con letra chica ilegible, de un tamaño inferior a 2,5 milímetros, en tanto, respecto de la segunda, señala que ésta contiene información con letra chica ilegible, en tamaño inferior a 2,5 milímetros, utiliza las frases restrictivas "... o hasta agotar stock" en sus páginas 55 y 114 y "... y/o hasta agotar stock de existencias informadas" en su contratapa y al no informar stock de unidades disponibles en las páginas que indica, y respecto de la tercera pieza publicitaria, denuncia que utiliza las frases restrictivas "La disponibilidad de equipos se encuentra sujeta a stock" en su página 13 y "... y/o hasta agotar stock de existencias informadas" en su contratapa, además de no informar stock de unidades disponibles en las páginas 68, 69, 73 y 77.



A fs. 208 y siguientes la denunciada CENCOSUD RETAIL S.A., declara rechazando por completo la denuncia, señalando que los hechos indicados como infracción son evidentemente interpretables, interpretación que la denunciante siempre estimará lesiva a los consumidores, cuando quien ejecuta éstos actos de publicidad, difusión o comunicación sea una empresa de gran tamaño, e indica que la Ley 19.496 no regula ni prescribe el tamaño de la letra en este tipo de publicaciones, ni tampoco parámetros de contraste, ni fórmulas semánticas o gramaticales con las que deba perentoriamente ejercerse la publicidad o promoción de bienes y/o servicios. Agrega que en las cuestionadas publicaciones se ha dado información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras de sus características, dando indiscutible cumplimiento al artículo 3, inciso 1°, letra b) de la citada ley, mientras que respecto a la supuesta infracción al artículo 12 de dicho cuerpo normativo, manifiesta que siempre ha respetado los términos y condiciones o modalidades bajo las que ha ofrecido sus productos y servicios. Asimismo, respecto de la supuesta infracción al artículo 35 de la referida Ley, señala que en su promoción u oferta ha informado cabalmente las bases y el tiempo o plazo de su duración, manifestando que la exigencia pretendida por la denunciante es irrisoria, toda vez que limitar sencillamente a un plazo o periodo de tiempo, obliga a algo insostenible a los proveedores en gran parte de las ocasiones, esto es, a mantener Stock de volúmenes o cantidades insolventables o inverosímiles y que el propio artículo 35 al referirse a las bases, tiempo o plazo, reproduce conceptos que si bien, para la ley civil son claramente diversos, para la ley 19.496 son sinónimos, siendo único elemento delimitador del contenido de las normas en comento, que sea esta una condición, un plazo o un modo, o cualquier otra modalidad u circunstancia y que esta esté claramente informada de forma clara, veraz y oportuna. Finalmente invoca la presunción de inocencia, indicando que ésta debe ser desvirtuada por la denunciante.

A fs. 222, con fecha 26 de Julio de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la denunciante y del apoderado de CENCOSUD RETAIL S.A. (PARÍS), oportunidad en que ésta última parte opone excepción de previo y especial pronunciamiento, del artículo 303 N°6 del Código de Procedimiento Civil, fundándola en que la parte CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A. no se encuentra legalmente notificada, excepción que fue acogida en resolución de fs. 235, ordenándose su notificación, y realizada ésta, a fs. 269 y siguiente se llevó a efecto la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la denunciante y del apoderado de las denunciadas, ocasión en que llamadas las partes a



conciliación, ésta no se produjo. A continuación, la parte denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la denunciada CENCOSUD RETAIL S.A. (PARÍS), contestó por escrito a fs. 255 y siguientes, en los mismos términos señalados en párrafo precedente, indicando además, que en el derecho infraccional rige la prohibición de los tipos penales en blanco e indica que bajo el artículo 19 N°3 de la Constitución Política de la República de Chile, ninguna ley podrá establecer penas sin que la conducta que se sanciona esté expresamente descrita en ella, por lo que solicita el rechazo de la denuncia, con costas. Enseguida, la denunciada CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., contestó por escrito a fs. 260 y siguientes, señalando que no le son imputables las infracciones denunciadas, al no ser su giro la comercialización de bienes, sino que de apoyo al giro bancario, toda vez que ella contrata con el público tarjetas comerciales o bancarias, con las cuales se ofrece a los clientes el uso de éstas mediante crédito para la adquisición o pago de bienes y servicios en ciertos establecimientos que por acuerdos comerciales y financieros tendrán beneficios especiales o específicos. Puntualiza que será el comercio o retail en específico, quien publicitará o promocionará dichos beneficios, de manera que la publicación de bienes o servicios con especiales ofrecimientos con medio de pago que ella administre o preste, no dice relación más que a una alianza comercial o estratégica con CENCOSUD RETAIL S.A., no teniendo por tanto responsabilidad alguna en las infracciones imputadas. Añade que no obstante lo indicado, estima que en las piezas sindicadas en la denuncia como presuntamente infractoras de la Ley 19.496, no existe infracción alguna, argumentándolo en los mismos términos esgrimidos por CENCOSUD RETAIL S.A., solicitando el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a la prueba, las partes rindieron la documental que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, serán consignadas.

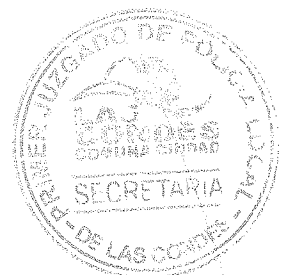
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1°) Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a CENCOSUD RETAIL S.A. (PARIS) y a CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., en supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2°) Que la actora respecto de la pieza publicitaria "LA FIESTA DE LA NAVIDAD ES PARÍS" que rola a fs.1, la cuestiona indicando que ésta contiene información con mal contraste y con letra chica ilegible, expuesta en un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros, no permitiendo al consumidor medio poder informarse como en derecho le corresponde. Que en cuanto a la pieza publicitaria "LA FIESTA DE LA NAVIDAD ES PARÍS, PARÍS PARADE 2015" que rola a fs.2 a fs.91, denuncia que ésta contiene información en formato de letra chica ilegible, expuesta en



las mismas condiciones señaladas en la publicidad precedente, además cuestiona que utiliza frases restrictivas en las páginas 55 y 114 de dicho catálogo el señalar "... o hasta agotar stock" y que en sus páginas 31, 42, 44, 46, 63, 69, 70, 83, 86, 90, 91, 92, 96, 112, 128, 129, 141, 142, 143, 168, 169 y en las páginas 171 a 176, no informa stock de unidades disponibles. Finalmente respecto a la pieza publicitaria "GUÍA DE REGALOS 2015. TECNOLOGÍA, NAVIDAD", rolante a fs. 92 a fs.137 denuncia que ésta incurre en infracción, al contener las frases restrictivas "La disponibilidad de equipos se encuentra sujeta a stock" en su página 13 y "... y/o hasta agotar stock de existencias informadas" en su contratapa y al no informar stock de unidades disponibles en las páginas 68, 69, 73 y 77. Manifiesta que tanto en la información con la letra chica ilegible por tamaño, como la con mal contraste, se vulnera el derecho a la información veraz y oportuna, por cuanto un consumidor medio no podrá acceder a ella, en tanto, con las frases restrictivas " o hasta agotar stock informado" y "La disponibilidad de equipos se encuentra sujeta a stock", en la primera no entrega certeza a los consumidores de la época en que están vigentes y en la segunda no hay certeza del ofrecimiento realizado, ocurriendo también esto último al no informar stock de unidades disponibles.

3°) Que la parte CENCOSUD RETAIL S.A., por el contrario, sostiene que en las referidas piezas publicitarias no existe infracción alguna, toda vez que en ellas se ha dado información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras de sus características, respetando cabalmente los términos, condiciones o modalidades bajo los que los ofrece, y al ofrecer una promoción u oferta, se ha informado perfectamente las bases y el tiempo o plazo de su duración. Además, añade que no existe en la citada ley una norma que establezca un tamaño mínimo de los caracteres para este tipo de publicaciones, ni tampoco parámetros de contraste, ni formulas semánticas o gramaticales con las que deba perentoriamente ejercerse la publicidad o promoción de bienes o servicios, en tanto, la parte CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., señala que no le son imputables las infracciones denunciadas, al no ser su giro la comercialización de bienes, sino que de apoyo al giro bancario, toda vez que ella contrata con el público tarjetas comerciales o bancarias y que con éstas, en ciertos establecimientos, por acuerdos comerciales y financieros, los consumidores tendrán beneficios especiales o específicos, siendo el comercio o retail en específico, quien publicitará o promocionará dichos beneficios. Por lo anterior, no le cabría responsabilidad alguna en las infracciones imputadas y añade, que no obstante lo indicado, en las piezas sindicadas en la denuncia como presuntamente infractoras de la Ley 19.496, no



existe infracción alguna, argumentándolo prácticamente en los mismos términos señalados por CENCOSUD RETAIL S.A.-

4°) Que, de conformidad al artículo 1698 del Código Civil, incumbe a la parte denunciante acreditar los fundamentos fácticos de la acción incoada, y al respecto el Tribunal procederá a examinar las piezas publicitarias por ella acompañadas. Que respecto de la publicidad que rola a fs. 1, publicitada en el diario Las últimas Noticias con fecha 02 de Diciembre de 2016, se publicitan y ofrecen dos televisores marca SAMSUNG, el primero LED 48" SMART TV, FULL HD, por un precio de \$277.990 y el segundo LED 40" SMART TV, FULL HD, por un precio de \$229.990, todo ello escrito con caracteres destacados y claramente visibles y legibles, indicándose debajo del precio de cada uno, "Oferta Exclusiva pagando con Tarjeta cencosud" con letras ostensiblemente más pequeñas, en especial la frase "pagando con" y la palabra "Tarjeta", siendo éstas de caracteres aún más pequeños. Se advierte, bajo estas letras y con caracteres también pequeños, poco definidos y algo borrosos- en los que se dificulta en especial la lectura de los numéricos- información correspondiente a número de cuotas y su valor, costo total del crédito, CAE, número de puntos CENCOSUD que se acumulan y las unidades en stock de ambos productos. Finalmente en la parte inferior de dicha pieza publicitaria se lee sin dificultad aunque en letra pequeña, la leyenda "Ofertas válidas desde el miércoles 2 hasta el viernes 4 de Diciembre de 2015 o hasta agotar stock de unidades informadas. Descuentos exclusivos sólo pagando con Tarjeta Cencosud o Tarjeta Más emitidas por CAT Administradora de Tarjetas S.A., FILIAL Scotiabank Chile. Sólo para compras con boleta. No acumulables con otras ofertas, promociones, descuentos y/o convenios. Productos no incluyen accesorios.". Que respecto del catálogo denominado "LA FIESTA DE LA NAVIDAD ES PARÍS, PARÍS PARADE 2015" que rola a fs.2 a fs.91, si bien en la mayoría de sus páginas contiene información con letra chica, ésta es perfectamente legible, no obstante, a fs. 29 y fs. 28 vta., correspondientes a las páginas 55 y 114 de la citada pieza publicitaria, después de dar ciertas características de los perfumes que promociona y las respectivas unidades en stock, en la primera, se señala "Promoción Puntos válida desde el 29 de Noviembre al 24 de Diciembre de 2015 o hasta agotar stock informado. Exclusivo en Paris. Máximo 10 canjes por cliente y 1 canje por boleta.", y en la segunda página, se lee en su margen inferior la frase "* LLEVA GRATIS UNA POLERA EDICIÓN LIMITADA RAY-BAN; PROMOCIÓN EXCLUSIVA PAGANDO CON TARJETA CECOSUD EN CORNER O.PV PLACE VENDOME PARIS. VIGENTE HASTA 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Ó AGOTAR STOCK (2.000 UNIDADES DISPONIBLES)." Además a fs. 91 vta. en su contratapa, contiene en el margen inferior una leyenda en cuyo encabezado se lee, "Precios válidos desde



el 29 de Noviembre al 24 de Diciembre de 2015, y/o hasta agotar existencia informadas....” y finalmente, en sus páginas 31, 42, 44 (respecto de las sandalias marca Opaline y Colloky), 46, 63, 69, 70, 83, 86, 90, 91, 92, 96, 112, 128 (con excepción del producto sku 574960), 129, 141, 142, 143, 168, 169 y en las páginas 170 a 176, no informa stock de unidades disponibles. Que en cuanto a la pieza publicitaria agregada a fs. 92 a fs.137, en su página 13 promociona ciertos equipos telefónicos, señalándose en el margen inferior de la misma una frase en la que se lee “....La disponibilidad de equipos se encuentra sujeta a stock.”, asimismo en su contratapa a fs. 137 vta. se lee también en el margen inferior “ Precios válidos desde el 04 de Diciembre de 2015, y/o hasta agotar existencias informadas....”, finalmente en ésta pieza publicitaria en sus páginas 68, 69, 73 (respecto los artículos marca Sindelen y black+Decker que indica) y 77 no se informa el stock de unidades disponibles de los productos que publicita.

5°) Que del análisis de las probanzas indicadas en el considerando precedente, el tribunal da por acreditado que las piezas publicitarias indicadas, contienen relevante información para el consumidor, escrita en caracteres pequeños, que no guardan proporción con el resto de la información. Sin embargo la Ley 19.496, no regula el tamaño de la letra para las piezas publicitarias, como sí lo hace cuando trata de los contratos de adhesión (artículo 17, en el que establece para éstos una letra de tamaño no inferior a 2,5 milímetros). No obstante, se observa que, en la especie, la información contenida en letra chica es susceptible de inducir a error a los consumidores, situación que claramente se configura en el documento de fs. 1 en que como se indicó, contiene importante información para el consumidor escrita en caracteres poco definidos, de difícil lectura, que pueden ser inductivos a error. A su vez, y siendo infraccional la materia debatida en autos, el tribunal debe hacerse cargo, que en dicho aviso, si bien se señala el stock para los artículos ofertados, en el margen inferior del mismo, se indica que “Ofertas serán válidas desde el miércoles 2 hasta el viernes 4 de Diciembre de 2015 o hasta agotar stock de unidades informadas.”, frase que a concepto de éste tribunal circunscribe, condiciona y altera la duración de la oferta, quedando ésta al arbitrio del proveedor, toda vez que éste podría perfectamente informar en cualquier tiempo que el stock se agotó, dando por terminada la oferta, volviendo a los precios originales, quedando así los consumidores en absoluta indefensión, situación esta última que se repite en las otras dos piezas publicitarias denunciadas.

6° Que, de acuerdo a lo razonado en los considerandos 5° y 6° precedentes, se advierte que la información publicitada es susceptible de inducir a los consumidores a confusión, tanto respecto a elementos relevantes de la misma (aviso publicitario de fs. 1), como respecto de su



vigencia (en el caso de las tres piezas publicitarias acompañadas por el actor), todo lo cual permite tener por configurada en ellas la infracción al artículo 3 inciso 1° letra b), 33 y 35 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los consumidores.

7° Que no obstante encontrarse dirigida la acción en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. (PARIS) y en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., en las tres piezas publicitarias citadas, se menciona en la mayoría de sus páginas y de manera importante y destacada, dentro de un círculo, las palabras “parís cencosud” lo que unido a lo señalado a fs. 260 y siguientes por la defensa de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., y que por lo demás es también de de CENCOSUD RETAIL S.A. (PARIS), permite a este Tribunal adquirir la convicción que las piezas publicitarias denunciadas no le son imputables a la parte CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., por lo que la denuncia deberá ser desestimada respecto de ésta.

8° Que, en consecuencia, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287, y como se ha razonado anteriormente, el tribunal da por establecido que la denunciada CENCOSUD RETAIL S.A. (PARIS) infringió las normas indicadas al incurrir en las conductas y omisiones señaladas, por lo que procede dictar sentencia condenatoria en su contra.

9° Que, al respecto, el artículo 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final, que para su aplicación se “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 o la comunidad, 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 teniendo en cuenta todas las anteriores variables establecidas en la ley y tratándose de consumidores potenciales (toda vez no existe evidencia de uno o más consumidores afectados), se regulará prudencialmente la multa al monto que a continuación se fijará.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y la Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara:**



- Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 182 y siguientes en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S.A., representada por EULOGIO GUZMÁN LLONA, por lo razonado en el considerando 7°.-

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 182 y siguientes en contra de CENCOSUD RETAIL S.A. (PARIS), representada legalmente por RICARDO ALONSO GONZALEZ NOVOA, y se la condena a pagar una multa de **10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autora de las infracciones consignadas en el considerando 6°, con costas.

- 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 **QUINCE** noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

Causa Rol N° 11.743-15-2016

RESOLVIÓ JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

AUTORIZA HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).



Santiago, veintiuno de febrero de dos mil diecisiete.

VISTO:

Se reproduce la sentencia en alzada con las siguientes modificaciones:

a).- Se eliminan en el considerando 4º) la frase que se inicia con la locución “poco definidos” hasta la expresión “numéricos-”.

b).- Se suprime íntegramente en el motivo 5º) el acápite que comienza con la voz “No obstante”.

c).- Se excluyen los fundamentos 6º) y 8º).

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que según se colige del tenor de la presentación de fojas 182, la denuncia de Sernac en contra de Cencosud Retail S.A. y de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. se circunscribió a acusar una supuesta vulneración de los artículos 3º inciso primero, letra b), 12 y 35 de la Ley 19.496, en razón de que conforme a un análisis efectuado por dicha entidad, se detectó que en tres piezas publicitarias correspondientes a la época navideña del año 2015, se contendrían indistintamente “información en formato con mal contraste” o bien “de letra chica en un tamaño inferior a 2,5 milímetros” y en que las ofertas utilizarían las frases restrictivas “...o hasta agotar stock” y “...y/o hasta agotar stock de existencias informadas”, no obstante lo cual y pese a lo señalado, en muchas de ellas “no se informa el stock de unidades disponibles”, prácticas promocionales que, en su criterio, transgredirían el derecho a la información veraz y oportuna y el deber de informar con certeza el tiempo o plazo de la promoción u oferta;

SEGUNDO: Que, como se sabe, el artículo 3º inciso primero de la Ley 19.496 señala en su letra b): “*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”.

Por su parte, el artículo 12 del mismo texto legal prevé: “*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.*



Finalmente, el artículo 35 del mismo estatuto 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.*

No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido”;

TERCERO: Que, en primer lugar, es menester reflexionar que los reparos relativos a que la información publicitaria se contenga en un “formato con mal contraste” de colores, o bien, haga uso “de letra chica en un tamaño inferior a 2,5 milímetros”, se vincula por el denunciante con una supuesta violación del derecho del consumidor de recibir una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y, en este entendido, estos sentenciadores discrepan de dicha aseveración, pues no existiendo un precepto legal que imponga tales exigencias a los proveedores en relación a los catálogos o formatos publicitarios, como sí ocurre por ejemplo respecto de la dimensión de la letra en los contratos de adhesión -artículo 17 de la Ley 19.496-, no puede quedar entregado a la mejor o peor visión de uno o varios sentenciadores la apreciación de si un determinado tamaño de letra o la elección de algunos colores que pretendan contrastar un mensaje propagandístico resulta más o menos legible a quienes va destinado, pues la posición jurisprudencial y/o doctrinal que abogue por ello ciertamente olvida que las decisiones que se adoptan casuísticamente sobre la base de la mera apreciación subjetiva del juzgador conllevan un germen de incerteza que constituye una real amenaza de discrecionalidad e injusticia y no se hace cargo, tampoco, del eventual cumplimiento de la obligación del consumidor, que estatuye la misma norma que se acusa transgredida, cuando señala en tal carácter y como contrapartida del derecho que se reclama amenazado, el deber de informarse responsablemente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos;

CUARTO: Que, enseguida, en lo que dice relación con la frase “o hasta agotar stock...”, en sus distintas redacciones, baste señalar que el



01579715692277



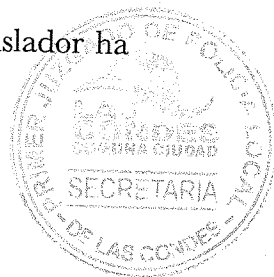
propio Servicio Nacional del Consumidor ha manifestado en más de una oportunidad, que “en caso de la utilización de frases como “hasta agotar stock”, las empresas deben señalar los días que durará la respectiva promoción u oferta y también detallar el número de productos o servicio disponibles”.

En efecto, en el documento “*Guía de alcance publicitario y de prácticas comerciales*”, elaborado por el Departamento de Estudios e Inteligencia, de dicha repartición, el año 2014, señala que la información sobre el stock de productos no es una exigencia del estatuto de protección al consumidor, sino que responde a una recomendación del Código de Ética Publicitaria. Al respecto, explica, dicha inclusión se le tiene como una buena práctica, pues complementa el derecho del consumidor a contar con una información veraz y oportuna, en cuanto se le indica, además, las unidades disponibles. Sostiene, en cambio, que expresiones como “*hasta agotar stock o bien según stock disponible*”, sin alguna otra especificación, restan seguridad al consumidor sobre la época y oportunidad en que éste estará asequible, por lo que, en consecuencia, no cumpliría con las prescripciones de la ley. Agrega, “*al respecto el ideal sería que los avisadores informaran el stock disponible y las principales características, pero siempre proporcionando certeza a los consumidores respecto de la duración de la promoción u oferta, y jamás asociado a la frase hasta agotar stock u otra similar*” (Guía disponible en www.sernac.cl/wp-content/uploads/2015/02/Guía-de-Alcance-Publicitario1.pdf; visitado el 9.10.2017);

QUINTO: Que, luego de lo dicho, es necesario señalar que el examen de la publicidad cuestionada permite a estos sentenciadores concluir que la exigencia contenida en el inciso primero del artículo 35 de la Ley 19.496, en orden a que “en toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración”, no se satisface plenamente, pues tal como se indica pormenorizadamente en el fundamento 4º) del fallo que se revisa, resulta efectivo el reproche que dirige el SERNAC a la publicidad de la denunciada, en orden a que no se informa a los consumidores cuál es la cantidad de stock disponible para cada uno de los productos que se ofrecen con precios que se indican promocionales por el periodo que sí se detalla en cada caso, situación que en la práctica merma la certeza que el legislador ha



01579715692277



pretendido se brinde al consumidor respecto de la duración de toda promoción u oferta;

SEXTO: Que, así las cosas, resulta manifiesto que esta Corte comparte el parecer del tribunal a quo en cuanto a que sí se ha configurado en este caso una infracción al artículo 35 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y, atendida la envergadura de la misma y previa consideración de los demás parámetros que al efecto fija el legislador en el inciso final del artículo 24 del citado texto legal, se mantendrá el monto de la multa que se condenó pagar a Cencosud Retail S.A. (Paris), por estimárselo apropiado, al no poder juzgarse, ni mucho menos establecerse el potencial beneficio obtenido con motivo de la infracción, ni la gravedad del eventual daño causado.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de tres de noviembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 272 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Redacción de la Ministro señora Villadangos.

Policía Local N° 1.930-2016.

No firma el Abogado Integrante señor Gandulfo, por ausencia, sin perjuicio de haber concurrido a la vista y acuerdo de la causa.

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz, conformada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y el Abogado Integrante señor Eduardo Gandulfo Ramírez.

JAIME BALMACEDA ERRAZURIZ
MINISTRO
Fecha: 21/02/2017 13:26:42

MARITZA ELENA VILLADANGOS
FRANKOVICH
MINISTRO
Fecha: 21/02/2017 13:13:30



01579715692277



520

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 21/02/2017 13:34:57



01579715692277



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jaime Balmaceda E., Maritza Elena Villadangos F. Santiago, veintiuno de febrero de dos mil diecisiete.

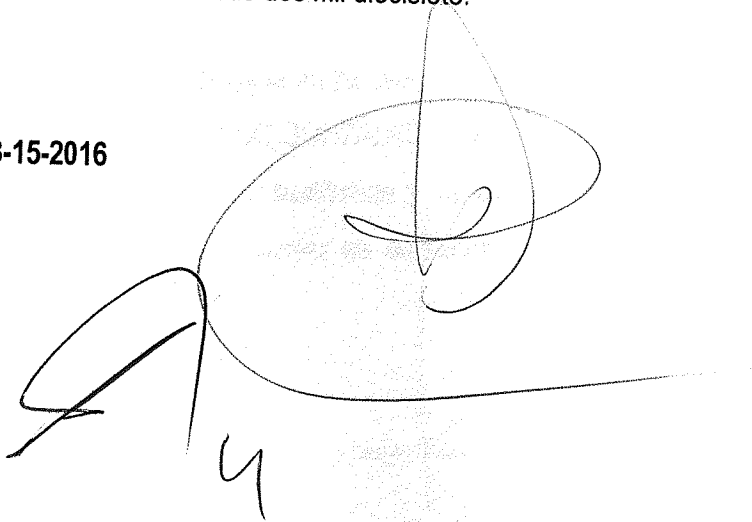
En Santiago, a veintiuno de febrero de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Las Condes, catorce de Marzo de dos mil diecisiete.

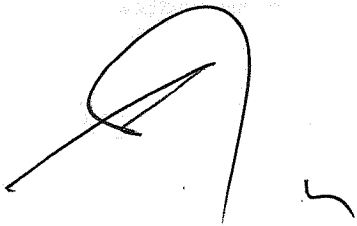
Cúmplase.

ROL: 11.743-15-2016

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and a long horizontal stroke.

Las Condes, 15 de Marzo de 2017.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Luengo y J. Bell.

A handwritten signature in black ink, featuring a large, bold letter 'A' followed by a small mark.