

Primer Juzgado de Policía Local

Las Condes



sesenta y tres

63

Las Condes, diecinueve de Octubre de dos mil dieciséis-

Causa rol N° 14.042-8-2016

Vistos:

1.- Que con fecha 13 de Julio de 2016, a fojas 26 y siguientes, Juan Carlos Luengo Pérez, en representación de Servicio Nacional del Consumidor, deduce denuncia infraccional en contra de Nestlé Chile S.A., representada legalmente por Pablo Devoto, ambos domiciliados en Avda. Las Condes, 11.287, Las Condes, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) y 35 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no respetar las normas sobre publicidad de las promociones y ofertas, en la especie, aquella incluida en el Diario La Tercera, de 28 de Abril de 2016, oportunidad en que la sociedad denunciada ofreció un producto con un 25% de descuento, adicionando, en la parte final de ésta, la siguientes frase: "*Productos sujetos a disponibilidad en supermercados adheridos (Jumbo, Lider, Unimarc y Tottus) Hasta agotar stock. Promoción válida sólo los días 28, 29 y 30 de Abril de 2016*", frase que implica un incumplimiento del deber de informar el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta al contener una frase restrictiva, como es " hasta agotar stock", además, de no entregar información relativa a éste.

2.- Que a fojas 41 y siguientes, el apoderado de Nestlé Chile S.A. contesta por escrito la denuncia infraccional, el que es reiterado en la oportunidad procesal pertinente, solicitando, en términos generales, su completo rechazo por improcedente, con expresa condena en costas.

3.- Que con fecha 27 de Septiembre del presente año y, a fojas 61, se celebró el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de las partes, ocasión en que Sernac ratifica la denuncia infraccional y Nestlé Chile S.A. presenta su defensa por escrito, la que queda agregada en fojas 56 y siguientes y se tiene como parte integrante de la audiencia, aduciendo que se publicitó una oferta

sesenta y cuatro
64

Primer Juzgado de Policía Local

Las Condes

promocional para el Día de la Madre, entre el 28 y 30 de Abril de 2016, consistente en un descuento transitorio de un 25% en el precio de compra de cada máquina DOLCE GUSTO y que, Sernac consideró que dicha publicidad incurrió en infracciones a la Ley 19.496 al contener la frase restrictiva "hasta agotar stock", sin indicar el stock disponible, dejando así en indefensión a los consumidores quienes no podían conocer el número exacto de máquinas que incluía la oferta, agregando que, al tenor de las definiciones contenidas en la ley, lo ejecutado por Nestlé Chile S.A. obedece a una oferta y no a una promoción y, siendo así, la publicidad no debe cumplir con los requisitos exigidos para estas, concluyendo que su oferta estaba correctamente publicitada pues cumplía con informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración, solicitando en virtud de los fundamentos expuestos, el rechazo de la denuncia infraccional, en todas sus partes, por improcedente y ser manifiestamente infundada, con costas.

A continuación, Sernac acompañó la documental agregada en fojas 1 a 25 y Nestlé Chile S.A. la de fojas 39 y siguientes, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atinente, será consignada.

Las partes no rindieron prueba testimonial ni solicitaron otras diligencias.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

1° Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad infraccional que correspondiere a Nestlé Chile S.A. en supuestas infracciones a los artículos 3 letra b) y 35 de la Ley 19.496.

2° Que es un hecho de la causa y no objetado de contrario, por lo que se tiene por probado, que Nestlé Chile S.A. publicitó el día 28 de Abril de 2016, en el Diario la Tercera, una oferta consistente en la rebaja en el precio de máquinas de café DOLCE GUSTO, la que ostenta la siguiente frase : *"productos sujetos a disponibilidad en supermercados adheridos (Jumbo, Líder, Unimarc y Tottus). Hasta agotar stock. Promoción válida sólo los días 28, 29 y 30 de Abril de 2016"*, documento acompañado por Sernac a fojas 1 de estos autos.

sesenta y cinco

Primer Juzgado de Policía Local

Las Condes

3° Que de conformidad con las normas que la denunciante infraccional invoca como infringidas, el consumidor tiene 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 y, 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.

4° Que, desde luego, el aviso referido indica claramente, en su parte inferior que la promoción es válida sólo los días 28, 29 y 30 de Abril de 2016, con lo cual se cumple, suficientemente, con la exigencia consagrada en el inciso 1° del artículo 35 de la LPC, por lo que el tribunal concluye que no existe infracción a este respecto.

5° Que, sin embargo, el mensaje publicitario contiene la frase "hasta agotar stock", lo que circunscribe, condiciona y altera la que indicaba la duración de la oferta, hasta el punto de eliminarla y dejarla en el hecho, sin efecto, puesto que la denunciada podría, al poco tiempo y antes de que se cumplan los plazos de la oferta, señalar simplemente que el stock se agotó, dando por terminada la oferta y volviendo a los precios originales, más subidos, quedando los consumidores en la indefensión y sin poder hacer nada para contrarrestar tal abusiva determinación.

6° Que como ya se ha señalado, el inciso 1° letra b) del artículo 3 de la LPC establece que el consumidor tiene 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.

7° Que a juicio de esta sentenciadora la indicación del stock disponible en el aviso publicitario reviste la cualidad enfatizada y subrayada, precedentemente, ya que, además, la cantidad de productos materia de la oferta constituye una característica o información "relevante" para los consumidores en el proceso de venta, entonces, el proveedor, al no indicarla,

sesenta y seis 66

Primer Juzgado de Policía Local

Las Condes

les privó, arbitrariamente, de esa información al momento de ejercer la acción de consumo, faltando así a su obligación correlativa legal de proporcionarle una información veraz y oportuna, instalándose en el consumidor una falsa expectativa y posible enganche para seguir adquiriendo los productos referidos.

8° Que tal carácter "**relevante**" que el tribunal atribuye a dicha información tiene su justificación en el hecho de que tiende a mejorar la situación del consumidor frente a la asimétrica relación de consumo existente entre ambos intervinientes, en que el proveedor tiene una clara supremacía, en cuya virtud, habiendo vendido sólo una pequeña parte de los productos materia de la oferta, unilateralmente y a su mero arbitrio, podría darla por terminada aduciendo que se agotó el stock y, luego de haber atraído y convencido al consumidor de lo conveniente de ésta, continuar así la venta en condiciones más onerosas para el consumidor, propiciando para él, de paso, una utilidad mayor, aprovechándose de su propia falta de no haberle proporcionado una información clara y transparente al consumidor, cual es, el no haber indicado el número de unidades que incluía la oferta.

9° Que la I. Corte de Apelaciones de Santiago se ha pronunciado en este mismo sentido en reiteradas ocasiones, no quedando duda alguna a esta sentenciadora que se está ante la sana doctrina. Así, en la causa rol ICA 318-2008, seguida contra Farmacias Cruz Verde, se lee, en lo pertinente: "... que la frase "stock limitado" ... ha ocasionado a los consumidores el desconocimiento del real stock existente y en contrapartida ha permitido al proveedor manejar a su arbitrio el cumplimiento de la obligación de responder por lo ofrecido a través de su publicidad...."; causa rol ICA 1097-2016 seguida contra Cencosud Retail S.A., en la cual por sentencia de 7 de Septiembre de 2016, confirma el fallo de primera instancia dictado por este Tribunal y en el que consideró que la sociedad denunciada infringió la norma del artículo 3 letra b) al no

sesenta y siete 67

Primer Juzgado de Policía Local
Las Condes

proporcionar una información veraz y oportuna en cuanto a una característica relevante de los bienes ofrecidos, cual es, el stock o cantidad de unidades disponibles, por nombrar algunas.

10° Que conforme a lo anterior, las alegaciones y defensas vertidas por la denunciada no resultan atendibles, confrontadas con los razonamientos precedentes en lo referente a la leyenda "hasta agotar stock", la cual está lejos de cumplir la finalidad que el legislador ha impuesto respecto de la información.

11° Que así las cosas y apreciando el Tribunal las pruebas y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287, da por establecido que la denunciada infringió el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, al publicitar una oferta sin respetar las normas pertinentes, motivo por el cual procede acoger la denuncia infraccional deducida en su contra.

12° Que al respecto el artículo 24 de la ley 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, 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."

Por estas consideraciones y **TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto por la Ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

sesenta y ocho

Primer Juzgado de Policía Local
Las Condes

- Que se acoge la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 26 y siguientes por el Servicio Nacional del Consumidor y, se condena a Nestlé Chile S.A. a pagar una multa de 15 Unidades Tributarias Mensuales, por Ser autor de la infracción consignada en el considerando 12°, más las costas de la causa.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

Anótese y notifíquese.

Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Archívese, en su oportunidad.

Pronunciada por María Isabel Readi Catán, Jueza Titular.

Autoriza Javier Iturbisquy Laporte, Secretario Titular.



C.A. de Santiago

Santiago, uno de febrero de dos mil diecisiete.

A fojas 103, 104 y 105: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia de diecinueve de octubre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 63 y siguientes, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes.

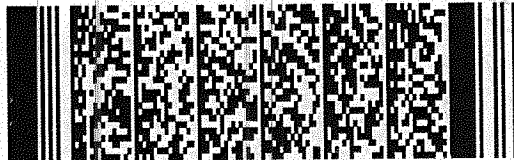
Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1798-2016.

Pronunciada por la **Segunda Sala** de esta ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alejandro Madrid Crohare e integrada por el Ministro señor Mario Rojas Gonzalez y la abogado integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

ALEJANDRO MADRID CROHARE
MINISTRO
Fecha: 01/02/2017 12:44:45

MARIO DANILO ALEJANDRO ROJAS
GONZALEZ
MINISTRO
Fecha: 01/02/2017 12:52:24

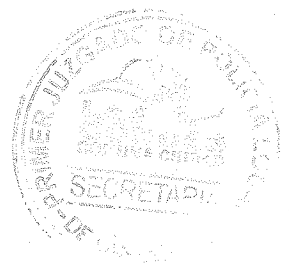


01539115558810

ciento siete 107

PAOLA ALICIA HERRERA
FUENZALIDA
ABOGADO
Fecha: 01/02/2017 12:48:17

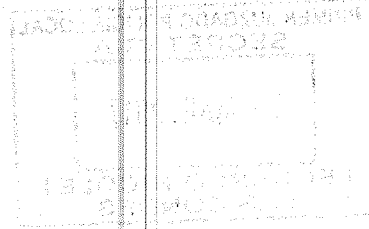
SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 01/02/2017 13:43:10



ciento ochro 1

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Alejandro Madrid C., Mario Rojas G. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, uno de febrero de dos mil diecisiete.

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



ciento m
109

Las Condes, dos de Marzo de dos mil diecisiete.

Cúmplase.-

Causa rol N° 14.042 -8-2016.-



Las Condes, 03 de Marzo de 2017.-

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

