

Providencia, a veinte de octubre de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 13 y siguientes, rectificadas a fojas 65 y 80, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2º, Santiago, en contra de **LETS BONUS CHILE S.A.**, Rut 76.132.556-6, representada legalmente por Ignacio Bataller Jauma, con domicilio en avenida Nueva Los Leones 07, oficina 301 B, Providencia, por infracción a los artículos 3º letras a) y b), 23 y 35 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 disposiciones relativas a información, publicidad y promociones contenidas en la Ley 19.496, durante el evento denominado "CiberDay", llevado a cabo los días 28 y 29 de julio del año 2014, don Suley Vergara Cancéc, funcionario de esa repartición pública que reviste la calidad de Ministro de Fe, de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 bis de la Ley 19.496, ingresó con fecha 29 de julio de 2014 a las 12:00 horas, al sitio web de la empresa www.letsbonus.com, levantando un Acta, acompañada en la denuncia, en la que se señala: "No se visualiza información sobre stock o cantidad de productos sujetos a la oferta. Sin embargo, en las condiciones descritas en la página se señala literalmente **stock limitado**".

Que el artículo 35 mandata que el proveedor debe informar al consumidor sobre las bases de la oferta, es exigido se indique, entre otros aspectos de la oferta, la duración de ésta. Uno de los hechos que lógicamente dan término a la existencia de la promoción u oferta es justamente el agotamiento de las existencias de los bienes que forman parte de éste, siendo posible entonces vulnerar la fecha de término establecida y con ello la obligación de respetar la información entregada al público mediante la introducción de una circunstancia modificatoria de tales condiciones, que dependa únicamente del arbitrio del proveedor, quien podría decidir unilateralmente cuantas unidades destinar a tal propósito, lo que podría encuadrar en una hipótesis incluso de fraude a la ley. Es necesario, a fin de dar

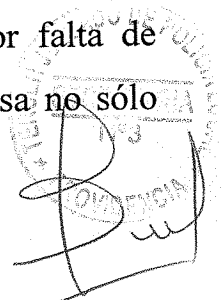


máxima certeza a los consumidores y así igualar las condiciones de negociación y acceso a la información de ambas partes, incluir de manera clara y detallada el número de existencias de los bienes ofrecidos sujetos a la promoción, la mera cláusula “cupos limitados”, “hasta agotar stock” o “stock limitado” deja abierta la puerta para abusos de parte del proveedor y confusión por parte del consumidor. Ante esto, no puede entenderse satisfecho el estándar del artículo 35 de la Ley del Consumidor.

Finalmente, destaca el deber de profesionalidad en la entrega de información por parte del proveedor, y a fin de ilustrar los estándares y protocolos adoptados por las mismas empresas del rubro de publicidad, cita algunas normas del Código Chileno de Ética Publicitaria que dicen relación con la publicidad de ofertas y promociones.

A fojas 61, comparece Ricardo Manuel Melo Massena Teixeira Mesquita, gerente general de Lets Bonus S.A., quien expone que la empresa siempre ha actuado de buena fe, compartiendo amplia información con sus usuarios, siempre veraz y oportuna, relativa a los bienes y servicios comercializados. Que el evento Cyber Day es organizado por la Cámara de Comercio de Santiago, tiene por protocolo con sus miembros, del cual forman parte, un manual de buenas prácticas, el que Lets Bonus ha adoptado en forma integral, no generando en ningún momento falsas expectativas entre los consumidores, respecto a ofertas incumplidas, productos inexistentes o descuentos irreales. Además, la Cámara de Comercio está en permanente contacto con el Sernac para organizar el evento de acuerdo a sus recomendaciones.

En cuanto a la cantidad de bienes sujetos a la oferta, Lets Bonus ha utilizado la expresión que le parece correcta y adecuada “stock limitado”, ya que el stock ilimitado no existe, nadie lo tiene, no es factible. En su caso, como buena práctica comercial, si ofrecen un producto que cuentan con un total de 100, al momento de quedar en stock 5 o menos unidades, comienza a salir un contador perfectamente visible en la oferta, señalando en forma textual al pie del producto “quedan sólo 1”. Agrega que en el evento cuestionado, ningún usuario de Lets Bonus salió perjudicado por falta de stock, ya que ninguna oferta se agotó, demostrando que la empresa no sólo



actuó de buena fe, además garantizó que tenía stock disponible para satisfacer la demanda de sus usuarios. No hubo ninguna reclamación con respecto al stock disponible de productos a la venta en esas fechas, por el contrario, la demanda fue cien por ciento satisfecha.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 99 y siguiente.

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

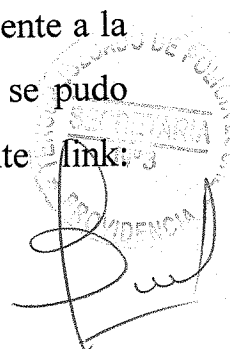
La parte de **LETS BONUS CHILE S.A.** contesta la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 87 y siguientes. Hace presente que la empresa cree haber cumplido con la legislación vigente, desde hace más de 4 años que Lets Bonus comenzó a operar en Chile y siempre ha mantenido óptimas relaciones con el Sernac, nunca ha sido multada, y en las mínimas ocasiones en que ha habido un reclamo de parte de algún consumidor, se ha respondido dentro del plazo y los antecedentes se han archivado. Califica la denuncia como injusta, ya que ningún consumidor ha resultado perjudicado, y advierten que el Sernac ha empleado un escrito preparado para otros casos, refiriéndose a presuntas infracciones bancarias y otras. Los consumidores siempre tuvieron plena libertad para elegir el bien o servicio que se ofrecía, con una información oportuna de las características de cada producto o servicio: precio, fotografía, utilidad, tiempo de entrega, etc. Que aún cuando la oferta de bienes es numerosa, al igual que todas las cosas terrenas, era limitada; cuando la disponibilidad de un producto baja de 10 unidades, la empresa precisa en informar, a tiempo presente, con un guarismo exacto de lo que iba quedando disponible.

En el comparendo de estilo, la parte de Lets Bonus Chile S.A. se allana a la denuncia.

La prueba documental rendida en la audiencia.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 8, se acompaña el Acta del Ministro de Fe, Suley Vergara Cancéc, en la que se certifica que con fecha 29 de julio de 2014, siendo las 12:00 horas, ingresó a la página web www.letsbonus.com correspondiente a la empresa Lets Bonus, que revisado el contenido de dicho sitio web se pudo constatar al seleccionar un producto ofertado en el siguiente link:



A circular stamp from the Tribunal de Fomento is visible in the bottom right corner. The stamp contains the text 'TRIBUNAL DE FOMENTO' and 'AUDIENCIA'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

cl.letsbonus.com/Santiago/cyberday-maleta-abs-vintage-marca-puzle-

9072014-adhoc-254963, se detectó que no se visualiza información sobre stock o cantidad de productos sujetos a la oferta; sin embargo, en las condiciones descritas en la página se señala literalmente “stock limitado”.

2.- Que, la parte de Lets Bonus Chile S.A. reconoce en su declaración de fojas 61 y contestación a la denuncia de fojas 87 a 94, que efectivamente se señala en la oferta de la promoción que el stock es limitado, agrega que es imposible que sea de otra manera, ya que los bienes materiales son por esencia limitados.

3.- Que, como se ha visto, el Sernac alega que se han infringido los artículos 3° letras a) y b), 23 y 35 de la Ley 19.496.

4.- Que el artículo 3° letras a) y b) establece deberes y derechos básicos del consumidor, la libre elección del bien o servicio y el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.

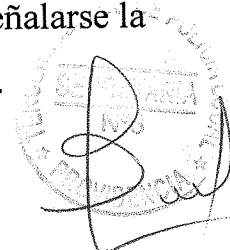
5.- Que el inciso primero del artículo 23, dispone que comete infracción a las disposiciones de esta ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

6.- Que, por su parte, el artículo 35, dispuesto en el párrafo de las promociones y ofertas, señala que en éstas se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

7.- Que, como se ha visto, la parte de Lets Bonus se ha allanado a la denuncia de autos y hace la salvedad que por esencia cualquier oferta de bienes es limitada.

8.- Que este Tribunal concuerda con la denunciada en cuanto a que todo bien material es limitado, por ello resulta inficioso mencionar en la publicidad o promoción que el “stock es limitado”, o algo similar.

9.- Que atendido lo antes expuesto, se acogerá la denuncia en cuanto se estima que se ha infringido el artículo 35 de la Ley del Consumidor, al no señalarse la cantidad de stock disponible de los bienes ofrecidos en la promoción.



Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y artículo 35 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

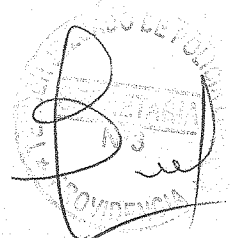
Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 13 y siguientes, y se condena a **LETS BONUS CHILE S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N°19.496, y atendido lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley 18.287, se suspenden los efectos de la sentencia por 90 días, bajo apercibimiento legal.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°7.903-2-2015

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

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



Providencia, a once de febrero de dos mil dieciséis.

Como se pide, certifíquese lo que corresponda por la Señora Secretaria Del Tribunal.

Rol N°7903-02-2015



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. Providencia, 11 de Febrero de 2016.

CLAUDIA CAMUS BRÜGGEMANN

Secretaria Subrogante

