

7-74

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 7.105-2016-8

LAS CONDES, a tres de Junio de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 24 y siguientes, de fecha 14 de Abril de 2016, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante, el **SERNAC**, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **CENCOSUD RETAIL S. A. (JOHNSON)**, que aparece notificada a fs.45, y en contra de **CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S. A.**, que no fue notificada, representadas por Ricardo Alonso González Novoa, domiciliados en Avenida Kennedy N° 9001, piso 4°, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la LPC o, simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fojas 24 y siguientes la denunciante relata que, en ejercicio de las facultades y obligaciones que le son propias, procedió a efectuar un Informe sobre Publicidad de Productos Escolares, atendida la gran demanda que de esos productos durante el mes de Marzo, para lo cual analizó la publicidad pertinente emitida entre el 15 de Enero al 8 de Febrero de 2016, detectándose, con motivo de ello, que la pieza publicitaria correspondiente a la campaña **“ESCOLARES 2016”** de la denunciada, difundida en el diario Las Ultimas Noticias del 5 de Febrero del presente año, no se ajusta a la Ley, incurriendo en infracción al utilizar la frase restrictiva y condicionante de **“Ofertas válidas desde el viernes 5 de Febrero hasta el Martes 1 de Marzo de 2016 y/o hasta agotar stock”**, ya que, si bien informan el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta, al añadir la frase, restrictiva y condicionante, **“y/o hasta agotar stock”**, le resta certeza a su vigencia, privando a los consumidores del derecho básico e irrenunciable de tener una información veraz y oportuna sobre el tiempo o plazo en que se podrá hacer



exigible el mencionado ofrecimiento. Finalmente, les imputa infracción al artículo 3 inciso 1 letra b) y 35 de la LPC.

A fs. 63 y siguientes la denunciada expresa, respecto del artículo 3 inciso 1º letra b) de la Ley, que el aviso publicitario informa correctamente de los precios y la fecha de duración de la promoción, además que entrega una información completa del stock ofrecido, por lo que la postura del SERNAC en orden a que no entrega una información veraz y oportuna, carece de todo asidero y la imputación obedece a una interpretación antojadiza realizada por ese órgano público. En cuanto a la infracción al artículo 35, que también se le imputa, señala que en el aviso cuestionado se indica sobre las bases de la promoción u oferta, así como respecto del tiempo o plazo de su duración, dándose cabal cumplimiento a dicha norma, añadiendo que la imputación hecha en su contra por el SERNAC se debe a una interpretación antojadiza del texto legal. Acompaña jurisprudencia de apoyo y solicita el rechazo de la denuncia, con costas.

A fojas 72, con fecha 24 de Mayo de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y denunciada, ocasión en que la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, respecto de la documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **CENCOSUD RETAIL S. A (JOHNSON)** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, omitiendo el Tribunal pronunciarse acerca de la denuncia en cuanto se dirige en contra de CENCOSUD ADMINISTRADORA DE TARJETAS S. A., por no constar que haya sido notificada.

2º) Que respecto del aviso que el SERNAC cuestiona, que es el que rola a fs. 7, dicho organismo sostiene que, luego de señalar el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta, añade la frase “y/o hasta agotar stock”, que estima



restrictiva y condicionante, puesto que no entrega certeza a los consumidores en cuanto a la verdadera época en que va estar vigente la oferta o promoción.

3º) Que la denunciada, por el contrario, sostiene que el referido aviso cumple con el estándar de contener una información veraz y oportuna e indica el stock ofrecido, además que señala el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta, atribuyendo a la denunciada una interpretación antojadiza que hace de la ley el servicio denunciante.

4º) Que, desde luego, el aviso referido indica claramente en su parte inferior que **la oferta es válida “desde el viernes 5 de Febrero hasta el martes 1º de Marzo de 2016”**, con lo cual se cumple suficientemente con la exigencia consagrada en el inciso 1º del artículo 35 de la LPC, por lo que el Tribunal concluye que no existe infracción a ese respecto.

5º) Que, sin embargo, añade, inmediatamente a continuación, que dicho plazo es **“y/o hasta agotar stock”**.

6º) Que, previo al análisis de dicha frase, el Tribunal estima del caso dejar sentado primeramente, luego de una atenta lectura, que, contrariamente a lo que expresa la denunciada a fs. 66, el citado aviso de fs. 7 no indica en parte alguna el stock disponible de los productos en oferta, hecho lo cual procede ocuparse del fondo.

7º) Que en concepto del sentenciador la dicha frase 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, en dicho marco, podría perfectamente informar al poco tiempo simplemente que el stock se agotó, dando por terminada la oferta y volviendo a los precios originales, más subidos, quedando los consumidores en la indefeensión.

8º) Que, considérese por ejemplo, extremándolo un tanto, que el proveedor el día de inicio de la oferta, viernes 5 de Febrero de 2016, simplemente determine poner término a la misma, por sí y ante sí, unilateralmente, aduciendo que “se agotó el stock”, sin posibilidad de que los consumidores puedan hacer nada por contrarrestar tan abusiva determinación..

9º) Que se ha contraargumentado que tal exigencia (de indicar el stock) no la contempla la ley y que ello obedecería a una interpretación “antojadiza” que de la ley hace el actor.

10º) Que el inciso 1º letra b) del artículo 3 de la LPC reza a la letra: **“Son derecho y deberes básicos del consumidor “el derecho a una información veraz y**



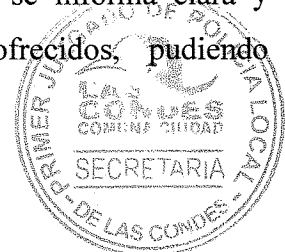
oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”.

11º) Que, en concepto del sentenciador, la indicación del stock disponible reviste la cualidad enfatizada con subrayado, siendo claro para el Tribunal que la cantidad de productos materia de la oferta constituía una característica o información **“relevante”** para los consumidores en el proceso de venta, por lo que el proveedor, al no indicarla, les privó arbitrariamente de dicha 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 enganche para seguir adquiriendo los productos referidos.

12) 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 situación de supremacía, en virtud de la cual, habiendo vendido sólo una pequeña parte de los productos materia de la oferta, unilateralmente y a su entero arbitrio, podría darla por terminada, aduciendo que se agotó el stock, y, luego de haber atraído y seducido al consumidor, continuar así la venta en condiciones más onerosas para éste, propiciando para él, de paso, una utilidad mayor, aprovechándose de su propia falta de no haberle proporcionado una información veraz y oportuna al consumidor respecto de esta característica relevante, cual es no haber indicado el número de unidades que incluía la oferta.

13º) Que en el mismo sentido se pronuncia la I. Corte de Apelaciones en la causa Rol N° 318-2008, referente a una materia muy similar:

“3º.- Que el denunciante atribuye a la reclamada haber incurrido en falta de información veraz y oportuna a los consumidores, respecto de la oferta realizada a través de la antes referida campaña publicitaria formulada por la cadena de farmacias Cruz Verde, por cuanto del tenor de la publicidad se advierte que la oferta o promoción publicitada tiene un stock limitado, pero dicha frase no resulta satisfactoria, puesto que queda al arbitrio del proveedor el cumplimiento de reponer lo ofrecido a través de la oferta; esto es, no se informa clara y verazmente cuál es la disponibilidad de productos ofrecidos, pudiendo



eventualmente negar su venta argumentando que el stock se ha agotado, sin que el consumidor tenga la forma de contrarrestarlo”

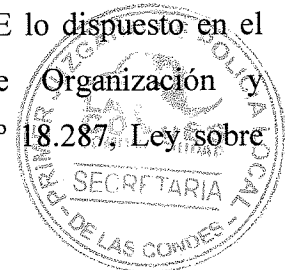
“7º.- Que el examen de estos antecedentes y los demás reunidos en la causa, llevan a esta Corte a estimar, al igual que lo hace el Servicio denunciante, que la frase “stock limitado”, sumada al contenido de las cláusulas segunda y quinta de las bases, antes transcritas, han ocasionado a los consumidores el desconocimiento del real stock existente y en contrapartida, han permitido al proveedor manejar a su arbitrio el cumplimiento de la obligación de responder por lo ofrecido a través de la publicidad, pues en cualquier momento y argumentando cualesquiera de las variables que se contienen en las expresadas cláusulas de las bases, la denunciada ha podido negarse a responder por la oferta publicitada, sin permitir a los consumidores contrarrestar lo pertinente”.

14º) Que, conforme a lo anterior, las alegaciones y defensas de la denunciada no resultan atendibles confrontados con los razonamientos precedentes, en lo referente a la leyenda “**y/o hasta agotar stock**”, la cual está lejos de cumplir tal finalidad de información veraz y oportuna.

15º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada **CENCOSUD RETAIL S. A. (JOHNSON)** infringió, únicamente, el artículo 3 letra b) de la LPC al no 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 lo que procede dictar sentencia condenatoria en su contra.

16º) 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 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 Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs.24 y siguientes y se condena a **CENCOSUD RETAIL S. A. (JOHNSON)**, representada por Ricardo Alonso González Novoa, a pagar una multa de 15 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 15°.

- 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.-

ROL N° 7.105-2016-8.

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-



Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-

C.A. de Santiago

Santiago, siete de septiembre de dos mil dieciséis.

A fojas 92, téngase presente.

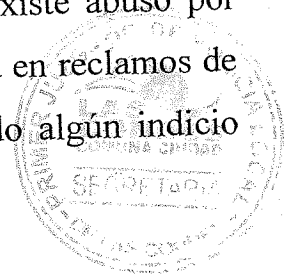
Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de tres de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 74 y siguientes.

Acordada con el voto en contra de la Ministra señora Aguayo, quien estuvo por revocar la referida sentencia, en atención a las siguientes consideraciones:

1º.- Que al tiempo de cursar la denuncia, el organismo fiscalizador haciendo una interpretación restrictiva del artículo 3º letra b) e inciso primero del artículo 35 de la Ley N° 19.496 estima que la redacción del aviso de publicidad de la denunciada no se ajustaría estrictamente a estas normas al incorporar las dos menciones que impugna. De esta forma, no tiene en consideración que, en general, la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores busca sancionar a los proveedores que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actúan con engaño o negligencia causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida de bienes o servicios y en su derecho a acceder a ellos.

2º.- Que la sana crítica, normas sobre las cuales se debe resolver este tipo de controversias, exige motivar y argumentar sobre la prueba que se entrega a los sentenciadores para que éstos la valoricen libremente y las máximas de la experiencia, indican que cuando existe abuso por parte del proveedor de bienes o servicios, ello se trasunta en reclamos de los afectados sin que en la especie se haya acompañado algún indicio concreto que ello se haya producido.



En efecto, la denunciante no acreditó que uno o más consumidores se vieran afectados en sus derechos por la publicidad objetada, lo que debe ser un hecho real, cierto y efectivo, teniendo el organismo fiscalizador, como lo ha venido sosteniendo en distintos procedimientos, los canales idóneos para recepcionar los reclamos correspondientes, no pudiendo presumirse por los sentenciadores, a quienes no le corresponde suplir la actividad probatoria de la denunciante, que aquello aconteció, lo que eventualmente debió acreditarse con los respaldos respectivos, lo que no ocurrió, ya que ninguna actividad probatoria desplegó en este sentido

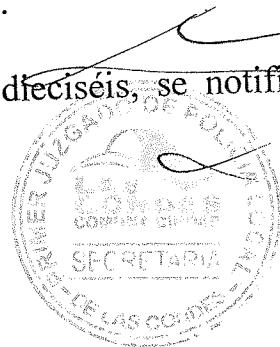
Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1097-2016.

Three handwritten signatures are present. The top signature is a cursive 'J' followed by a large loop. The bottom-left signature is a stylized 'M' with a vertical line. The bottom-right signature is a large, simple oval shape.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino e integrada por el Ministro (S) señor Pedro Advis Moncada y por el Abogado Integrante señor Oscar Torres Zagal. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, siete de septiembre de dos mil dieciséis, se notificó, por el estado diario la resolución que antecede.



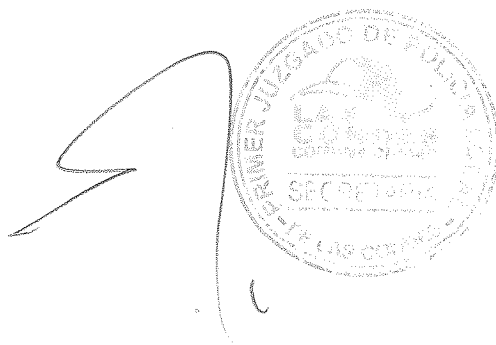
Las Condes, cuatro de Octubre de dos mil dieciséis.-

Cúmplase.-

Causa rol N° 7105-8-2016.-

Las Condes, 5 de Octubre de 2016.

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



A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "PRIMER JUZGADO DE FAMILIA", "Las Condes", "CORREO 2100000", "SECRETARIA", and "J. LUIS CARRERA".