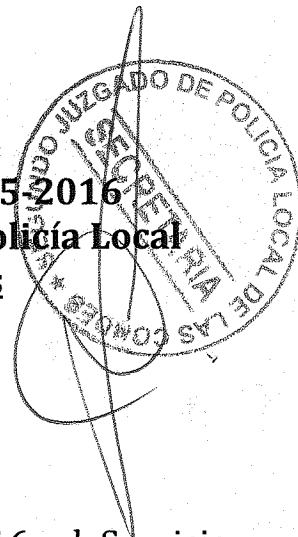


Proceso Rol N° 5202-5-2016  
Segundo Juzgado de Policía Local  
Las Condes

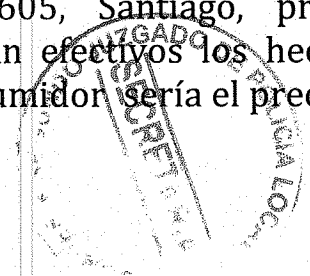


**Las Condes, cinco de septiembre de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

A **fs.46** y siguientes, con fecha 11 de abril de 2016, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, formula denuncia infraccional en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., representada por don Ricardo Alonso González Novoa, ambos domiciliados para estos efectos en Avda. Kennedy N° 9001, piso 4, Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra b) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, debido a que en virtud de un reporte sobre la Publicidad Navideña, que comprendió el análisis de 120 piezas publicitarias relativas a la navidad en el período entre el 14 de noviembre al 7 de diciembre de 2015, habría podido determinarse que la campaña efectuada por la denunciada denominada “ **¿ Cuantas sorpresas tiene tu vida? No esperes la navidad para comenzar a canjear**” difundida en el diario Las últimas Noticias con fecha 20 de noviembre de 2015, no se ajustaría a la ley, al contener información en un formato de letra chica ilegible de tamaño menor a 2,5 milímetros y por no existir proporcionalidad entre el número de productos ofrecidos y el número de consumidores que pueden acceder a estos a nivel nacional, infringiendo lo dispuesto en las normas sobre información en la difusión de un mensaje publicitario, especialmente el artículo 3 inciso 1 letra b) de la Ley N° 19.496, y conforme a de las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores está solicitando se le condene al máximo de las penas establecidas en la Ley para esa infracción.

A **fs.64** comparece don **Miguel Angel Gamboa Schell**, abogado, en representación Cencosud Administradora Tarjetas S.A., todos domiciliados en calle Teatinos N°251, Of. 605, Santiago, presta declaración indagatoria, señalando que no serían efectivos los hechos denunciados, que lo más importante para el consumidor sería el precio y



que estaría explicitado en toda la publicidad, pudiendo los consumidores informarse en todos los centros de venta, teniendo acceso a la información veraz y oportuna de los productos con precios rebajados.

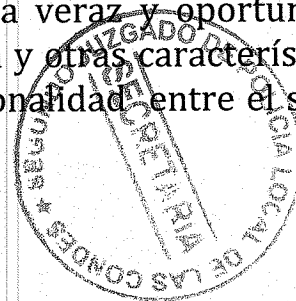
A fs.81 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante de SERNAC y del apoderado de la parte denunciada, Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, la parte de SERNAC sostiene que Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., habría vulnerado el artículo 3 inciso 1 letra b) de la Ley Nº 19.496, al difundir en el diario Las últimas Noticias con fecha 20 de noviembre de 2015 un mensaje publicitario bajo la campaña; "*¿ Cuantas sorpresas tiene tu vida? No esperes la navidad para comenzar a canjear*", que con ello habría vulnerado el derecho a la información veraz y oportuna de los consumidores, al consignar las condiciones y restricciones de la promoción en letra chica, cuyo tamaño sería inferior a 2,5 milímetros, lo que resultaría en una desproporcionalidad entre el mensaje publicitario y la restricción, y debido a que además, el stock de los bienes, sería desproporcionado en relación al número de consumidores que podría acceder a los bienes ofrecidos en todo el país, creando expectativas en los consumidores que no podrían concretarse, haciendo irrisoria la promoción, señalando que si bien la publicidad establecería el plazo de duración de la promoción y las unidades en stock, éstas serían en cada caso demasiado restringidas para la oferta a nivel nacional.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciada a fs.78 al contestar la denuncia presentada en su contra solicita su rechazo, señalando que las infracciones que se le imputan obedecerían a una interpretación antojadiza de SERNAC, puesto que no existiría exigencia alguna en relación a la tipología y tamaño de la letra que debe utilizarse en el aviso publicitario, dado que se informaría de manera veraz y oportuna al consumidor el precio, condiciones de contratación y otras características relevantes; y que en cuanto a la falta de proporcionalidad entre el stock



ofrecido y la cantidad de consumidores que pueden acceder a este, señala que su parte ha informado de manera acotada la cantidad de unidades disponibles, por lo que no existirían antecedentes que permitan concluir que se incurrido en infracción a la Ley N° 19.496.

**TERCERO:** Que, SERNAC en fundamento de su denuncia, acompaña a fs.7 soporte publicitario correspondiente al mensaje exhibido en el diario Las Últimas Noticias con fecha 20 de noviembre de 2015 y a fs. 8 y siguientes, Informe de Publicidad Navideña elaborado por el Departamento de Estudios e Inteligencia de SERNAC, documentos no objetados de contrario.

**CUARTO:** Que, en cuanto a la deficiencia en la entrega de la información alegada por SERNAC, fundado en que la letra empleada en el mensaje publicitario sería inferior a los 2,5 milímetros que el legislador ha exigido en los contratos de adhesión, y que en su parecer resultaría un principio aplicable a la publicidad, lo que ha sido rechazado por la denunciada, sosteniendo que los términos y condiciones del mensaje publicitario serían claros, y que no resultaría aplicable en esta materia la norma de los contratos de adhesión.

**QUINTO:** Que, analizado el mensaje publicitario en este sentido, es posible constatar que la información básica comercial está redactada en términos comprensibles y legibles en cuanto a la letra y gráfica empleada, que permiten tener claridad de los bienes ofrecidos en relación a las prestaciones que comprende, su precio, la duración de la oferta o su validez, sin que sea dable establecer que para la finalidad del mensaje publicitario debe considerarse un tamaño mínimo de letra, puesto que esta no ha sido una exigencia del legislador en materia de publicidad, sino que cuando se trata de los contratos de adhesión, en que se tutela un bien jurídico distinto de orden contractual; haciéndose presente que la oferta efectuada en publicidad masiva, como ocurre en autos, contiene información pre-contractual que busca atraer al consumidor, oferta que debe reunir los requisitos del artículo 32 de la Ley 19.496, que señala : *"La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal, y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, sin perjuicio que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida"*; concluyéndose que en la especie, ha resultado

acorde a dicho precepto la información contenida en el mensaje publicitario para ser comprendida por un consumidor medio.

**SEXTO:** Que, respecto de la desproporcionalidad entre el stock de los productos ofrecidos y los consumidores que podrían eventualmente acceder a ellos, cabe señalar lo siguiente; que el artículo 35 de la Ley N° 19.496 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*".

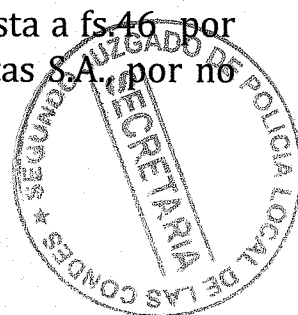
resultando acorde a dicho precepto la información contenida en el mensaje publicitario para ser comprendida por el consumidor, toda vez que señala precisamente el tiempo de duración, la cantidad de unidades disponibles para cada producto ofertado y las tiendas en que se encontrarían disponibles, que si bien podría existir una asimetría entre el proveedor y el consumidor, puesto que sólo el primero maneja la oferta de los bienes, los efectos de dicha situación aventajada quedan disminuidos al informar cabalmente al consumidor de las condiciones de la oferta, especialmente del número de unidades disponibles, de manera de evitar que se genere incertidumbre entre los consumidores, quienes conocen a priori la limitación de los bienes ofertados, siendo parte de las condiciones del mercado y principio básico de la economía, la escasez de recursos versus el número ilimitado de necesidad y oferentes, siendo criterio de este sentenciador, que el proveedor no incumple las disposiciones que protegen a los consumidores, cuando informa previamente de las condiciones de la promoción, incluido el número de unidades limitadas que la conforman.

**SÉPTIMO:** Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores, el sentenciador concluye que el mensaje publicitario que contiene la promoción u oferta efectuada por Cencosud Administradora de Tarjetas S.A., cuyo contenido rola a fs.7, no ha vulnerado las normas sobre información contenidas en el artículos 3 inciso 1 letra b) de la Ley 19.496, debiendo en consecuencia rechazarse la denuncia de fs. 13 formulada por SERNAC en su contra, por no haber incurrido en las infracciones denunciadas.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza con costas la denuncia interpuesta a fs.46 por SERNAC en contra de Cencosud Administradora de Tarjetas S.A. por no haber incurrido en la infracción denunciada.

b) Archívense los antecedentes.



**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal  
Notifíquese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez  
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ximena Manriquez Burgos", written over the typed name.

C.A. de Santiago

Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis.

A fojas 119 y 120: téngase presente.

**Vistos:**

Que, atento a la obligación legal del Servicio Nacional del Consumidor y que señala la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496, en cuanto se le impone la carga de *velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores*, se le eximirá en definitiva del pago de las costas.

Por estas consideraciones y visto lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de cinco de septiembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 84 y siguientes, dictada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, en la parte que condena en costas a las denunciada, y en su lugar se declara que se les exime de esa carga.

**Se confirma**, en lo demás, la mencionada sentencia.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-1630-2016.

Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Fernando Carreño Ortega e integrada por la Ministra señora Patricia Liliana González Quiroz y la Ministra señora Gloria Solís Romero.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



FERNANDO IGNACIO CARREÑO  
ORTEGA  
MINISTRO  
Fecha: 21/12/2016 11:59:45

PATRICIA LILIANA GONZALEZ  
QUIROZ  
MINISTRO  
Fecha: 21/12/2016 12:03:27

GLORIA MARIA SOLIS ROMERO  
MINISTRO  
Fecha: 21/12/2016 12:05:19

SERGIO ENRIQUE PADILLA FARIAS  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 21/12/2016 13:47:24



01214715288907

Pronunciado por la Duodécima Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Fernando Ignacio Carreño O., Patricia Liliana Gonzalez Q., Gloria María Solís R. Santiago, veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis.

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



01214715288907

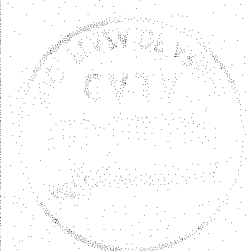


SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300, 2DO PISO

Las Condes, **Lunes 16 de Enero de 2017**

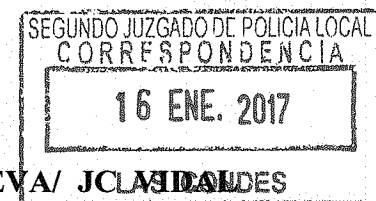
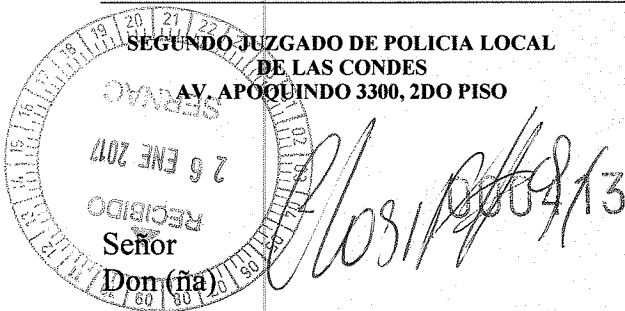
Notifico a Ud., que en el proceso N° 005202-05-2016 se ha dictado con fecha Viernes 13 de Enero de 2017, la siguiente resolución:

CUMPLASE



SECRETARIA (S)

Rol N° 005202-05-2016  
Certificada N° 002086



JC LUENGO/ GABRIELA MILLAQUEN/ VICTOR VILLANUEVA/ JCLA/ JALDES

/ERICK ORELLANA/ PAOLA JHON/ MARITZA ESPINA

~~TEATINOS N° 333 PISO 2~~

SANTIAGO

