

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
LAS CONDES**

**Causa Rol N° 10.949-7-2016**

**LAS CONDES**, trece de diciembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 45 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, representada legalmente por don Juan Baraqui Anonia, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Costanera Sur N° 2.760, piso 15, Edificio Parque Titanium, Torre C, Las Condes, por infringir lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **denuncia que fue notificada a fs. 67 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que durante el período comprendido entre el 14 de noviembre y 7 de diciembre de 2015, se registraron un total de 120 piezas publicitarias relativas a la Navidad, respecto de las cuales se realizó un Reporte sobre Publicidad Navideña. Agrega que, fruto del análisis realizado se detectó que las piezas publicitarias de la denunciada, correspondiente a la campaña "CUAL ES TU PLAN... COMPARTIR EN TU BLOG LO MAS RICO DE LA NAVIDAD", transmitida por medio de televisión abierta con fecha 23 de noviembre de 2015, no se ajustaba a la ley, por cuanto ésta entregaba información en formato de letra chica ilegible con un tamaño inferior a 2,5 milímetros, con un deficiente contraste y por escasos segundos, lo que no permitía a un consumidor medio informarse como en derecho corresponde. Finalmente señala que, con lo anterior la denunciada vulnera el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos.

A fs. 55, la parte del **Sernac** rectifica la denuncia infraccional de fs. 45 y siguientes, en el sentido que el domicilio de la denunciada es Av. Vitacura N°



2.736, piso, 3, Las Condes; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la presente denuncia a fs. 67 de autos.**

A fs. 62, la parte del **Sernac** rectifica la denuncia infraccional de fs. 45 y siguientes, en el sentido que el domicilio de la denunciada es Av. Costanera Sur N° 2.760, piso 15, Edificio Parque Titanium, Torre C, Las Condes; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la presente denuncia a fs. 67 de autos.**

A fs. 83 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 45 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada Entel PCS Telecomunicaciones S.A., quien contesta la denuncia de autos; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 86, se lleva a efecto audiencia de percepción de CD decretada en autos con la asistencia de los apoderados de las partes.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

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

**Primero:** Que, la parte denunciante **Sernac** fundamenta su denuncia en que la denunciada habría incurrido en infracción al artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no entregar una información veraz y oportuna sobre la campaña publicitaria “**CUAL ES TU PLAN... COMPARTIR EN TU BLOG LO MAS RICO DE LA NAVIDAD**”, transmitida tanto por medio de televisión abierta con fecha 23 de noviembre de 2015 como a través de aviso publicitario publicado en diario La Tercera, específicamente en lo referente a la apreciación correcta sobre las condiciones de contratación y otras características relevantes del servicio ofrecido por encontrarse escrita en letra ilegible por tamaño, sumado al escaso tiempo en el cual es exhibida, en el caso del anuncio transmitido por televisión, ocasionando con dicha conducta negligente un perjuicio a los consumidores.

**Segundo:** Que, la parte denunciada **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.** respecto de los hechos que se le imputan, al momento de contestar la denuncia,



señala que, Entel ha cumplido y cumple cabalmente con todos los aspectos de forma que se requieren para que una publicidad cuente con los requisitos de veracidad, legalidad, honestidad y lealtad que se exige por el ordenamiento vigente para la debida protección a los consumidores. Agrega que, Sernac funda su pretensión infraccional en una imagen publicitaria alterada en su escala, lo que tiene relevantes consecuencias en cuanto a la percepción del tamaño de la letra, nitidez de las mismas, contrastes, colores, etc. Agrega que, la Ley del Consumidor no regula específicamente los requisitos formales que deben contener los soportes publicitarios, que la exigencia del tamaño de la letra (al menos 2,5 milímetros) que Sernac intenta imponer es totalmente arbitraria, y que el tiempo de exhibición de la información materia de autos es acorde al tamaño de la letra exhibida y duración del comercial. Finalmente señala que, en el evento de no rechazarse la denuncia y el Tribunal estime que existe alguna responsabilidad infraccional por parte de Entel, se aplique el mínimo de la multa, en atención a que la materia objeto de la denuncia no ha pasado de ser una afectación abstracta a un bien jurídico sin que se hubiere generado perjuicio a ningún usuario o cliente.

**Tercero:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante del **Sernac** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 a 38, Informe sobre Publicidad Navideña Período 14 de noviembre a 7 de diciembre de 2015, realizado por el Depto. de Estudio e Inteligencia Unidad de Análisis Publicitario del Sernac; **2)** CD que contiene grabación de la publicidad exhibida en televisión; y **3)** A fs. 82, publicidad realizada por la denunciada en el diario “La Tercera” con fecha 29 de noviembre de 2015; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la parte denunciada **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 71, publicidad de Entel PCS a página completa y tamaño original efectuada en el diario “La Tercera” con fecha 29 de noviembre de 2015; y **2)** CD que contiene la publicidad materia de autos; **documentos que no fueron objetados por la contraria.**



**Cuarto:** Que, a fs. 86, rola acta de percepción de CD que contiene propaganda de Entel para Navidad 2015, la que da cuenta que dicha propaganda tiene una duración de 31 segundos, y en el segundo 17 aparece una franja azul en la parte inferior del aviso en la cual se mencionan con letras blancas y en 6 líneas las condiciones de contratación, condiciones que no se hicieron legibles para el Tribunal debido tanto al tamaño de la pantalla del notebook en que se reprodujo como al poco tiempo de exhibición de éstas, ya que sólo aparecen 5 segundos en pantalla.

**Quinto:** Que, el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496 dispone que son derechos 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...”.

**Sexto:** Que, del mérito del proceso y prueba rendida, especialmente de las conclusiones obtenidas en audiencia de percepción de Cd que contiene la publicidad denunciada, aparece que efectivamente la referida publicidad no permite una correcta apreciación sobre las condiciones de contratación y otras características relevantes del servicio ofrecido, por cuanto dicha información en la transmisión televisiva se exhibe en formato pequeño y por un tiempo muy breve que no permite su total lectura y comprensión. Asimismo, en el aviso publicitario denunciado, el que fue acompañado al proceso por ambas partes, dicha información se encuentra estampada con una letra de tamaño adecuado, pero con un aspecto borroso y con un mal contraste, lo que no permite una adecuada lectura por un consumidor medio.

**Séptimo:** Que, en consecuencia, teniendo presente la convicción a la que se llegó en el considerando precedente debe necesariamente concluirse que Entel PCS Telecomunicaciones S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, por cuanto la publicidad denunciada no entrega una información veraz y oportuna sobre las condiciones de contratación y otras características relevantes del servicio ofrecido.



**Octavo:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 45 y siguientes interpuesta en contra de Entel PCS Telecomunicaciones S.A.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 18, 24, 27, 28, 30, 35, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

Que, se condena a **Entel PCS Telecomunicaciones S.A.**, representada legalmente por don Antonio Büchi Buc, a pagar una multa de **20 UTM** por infringir lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

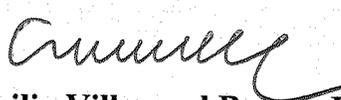
**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

  
Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

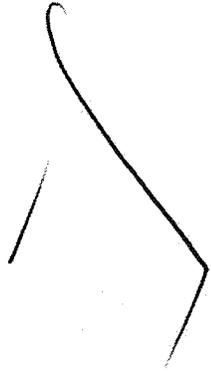


Rad: 10949-J-2016  
3º JPLsLC

1102

Las Condes, treinta y uno de Mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS, el mérito de los autos y, atendido lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, certifíquese por la Sra. Secretaria del Tribunal que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada. Hecho, oficiéase al Servicio Nacional del Consumidor y remítase copia autorizada de la misma. ARCHÍVESE LA CAUSA EN SU OPORTUNIDAD.



Las Condes, 31 de Mayo de 2017

CERTIFICO que, la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.



SECRETARIA (S)

Las Condes, 31 de Mayo de 2017.

Despaché oficio N° 155 al Sernac.

