

Providencia, a diez de diciembre de dos mil quince.

**VISTOS:**

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 19 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, representada legalmente por Francisco Samaniego Sangroniz, ignora profesión u oficio, y en contra de **CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.**, representada por Gonzalo Ceballos Guzmán, ignora profesión u oficio, todos domiciliados en Nueva de Lyon 72, piso 6°, Providencia, 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.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, procedió a realizar un reporte denominado “Análisis de Publicidad de Estufas”, a fin de determinar si las campañas de publicidad se ajustan a la normativa de protección al consumidor. Fruto de este análisis se detectó que la pieza publicitaria de las denunciadas, correspondiente a la campaña “Especial Calefacción. Gooooool Pre-Calentando el Partido”, difundida por medio de un catálogo inserto en un diario de circulación nacional, Las Ultimas Noticias de fecha 15 de mayo de 2015, no se ajusta a la ley, ya que el soporte publicitario contiene al final del párrafo y en formato de letra chica, lo siguiente: “Precios y promociones vigentes desde el 15 hasta el 31 de mayo de 2015 y/o hasta agotar stock informado por producto. Costo total del Crédito incluye Impuesto de Timbres y Estampillas”; por cuanto la incorporación de una frase restrictiva se traduce en el incumplimiento al deber de informar, como la ley ordena, el tiempo o plazo de duración de estas prácticas comerciales, no entregando la certeza debida a los consumidores de la época en que van a estar vigentes. Si bien es cierto, las denunciadas informaron el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta no lo hizo de la manera que es exigible para un proveedor profesional, el problema radicaría en la incorporación de frases tales como

“... o hasta agotar stock de ...”, lo que condiciona y deja sin efecto alguno la disposición legal de informar el tiempo o plazo de duración. Deja en la ambigüedad absoluta al destinatario de la promoción u oferta y en consecuencia, desvirtúa el objetivo de la norma, cual es, darle certeza al consumidor de la época u oportunidad en la cual se encuentra vigente la campaña y en la que el consumidor podrá exigir el cumplimiento de la misma.

A fojas 38, Andrés Cood Vergara, abogado, domiciliado en avenida El Golf 40, piso 15°, Las Condes, como mandatario judicial de las sociedades denunciadas, Din y Cofisa, asume el patrocinio y poder en la causa. Delega poder en los abogados Juan Guillermo Flores Sandoval y Juan Esteban Rivas Dibán.

A fojas 40, El abogado Juan Esteban Rivas Dibán formula declaración indagatoria por escrito.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 66y 67.

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

La parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.** y de **CREDITOS ORGANIZACIÓN Y FINANZAS S.A.** contesta la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 56 a 65. Señala que las conductas denunciadas no son constitutivas de infracción, ya que se informa correctamente respecto de los precios y la fecha de duración de la referida promoción, cumpliendo a cabalidad con lo exigido en el artículo 3° b) de la Ley 19.496. Pretender que por incluir la frase “hasta agotar stock informado por producto” se está haciendo entrega de una información falsa e inoportuna al público consumidor, es una mera interpretación efectuada por el Sernac. En el referido aviso publicitario se ofrecen 23 tipos de estufas y en cada una de ellas se informa: la vigencia de la promoción, su precio normal, su precio de oferta, el costo total del crédito, la carga anual equivalente (CAE) y el stock disponible por cada producto publicitado. Por tanto, se puede establecer fehacientemente que las denunciadas han dado cumplimiento cabal a la obligación que establece la ley de informar veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios que ofreció en el citado aviso publicitario. Finalmente, alega inexistencia de infracción al artículo 35 de la Ley del Consumidor,

La prueba documental rendida en la audiencia.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

- 1.- Que, como se ha visto, el Sernac denuncia a Distribuidora de Industrias Nacionales S.A. y a Créditos Organización y Finanzas S.A. por haber incurrido en infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b) y 35 de la Ley 19.496, a través de la pieza publicitaria “Especial Calefacción. Gooooool Pre-Calentando el Partido”, el que señala: “Precios y promociones vigentes desde el 15 hasta el 31 de mayo de 2015 y/o hasta agotar stock informado por producto”; por cuanto esta última frase sería restrictiva, e impediría al consumidor tener certeza de la época u oportunidad en la cual se encuentra vigente la campaña y poder exigir su cumplimiento.
- 2.- Que, por su parte, la contraparte alega que las conductas denunciadas no son constitutivas de infracción, que el referido aviso publicitario cumple a cabalidad con la Ley del Consumidor, entrega información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio normal y de oferta, vigencia de la promoción, el stock disponible, el costo total del crédito y la carga anual equivalente.
- 3.- Que, se ha acompañado la pieza publicitaria materia del juicio a fojas 18 (fojas 50 a 55) y el reporte publicitario: “Análisis de la Publicidad de Estufas, Mayo 2015”. (fojas 7 a 17)
- 4.- Que el artículo 3° inciso primero de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece los derechos y deberes del consumidor, letra b): “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”.
- 5.- Que el artículo 35 de la Ley 19.496, dispone en su inciso primero: “En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración”.
- 6.- Que, atendido lo dispuesto en las normas citadas precedentemente y teniendo presente que la campaña publicitaria, para cada una de las estufas ofrecidas, indica el stock, que va desde 200 a 2.000 unidades disponible en cada caso, y además señala el plazo de vigencia de la promoción que se

extiende desde el 15 al 31 de mayo del año en curso, este Tribunal estima que se ha cumplido con la legislación vigente sobre la materia, ya que no cabe obligar al proveedor disponer de un stock ilimitado aunque sea por un tiempo limitado.

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

**SE DECLARA:**

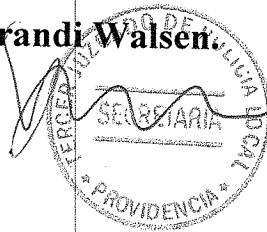
Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 19 y siguientes. Sin costas.

**ANOTESE Y NOTIFIQUESE**

**ROL N°37.253-4-2015**

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

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



C.A. de Santiago

Santiago, once de mayo de dos mil dieciséis.

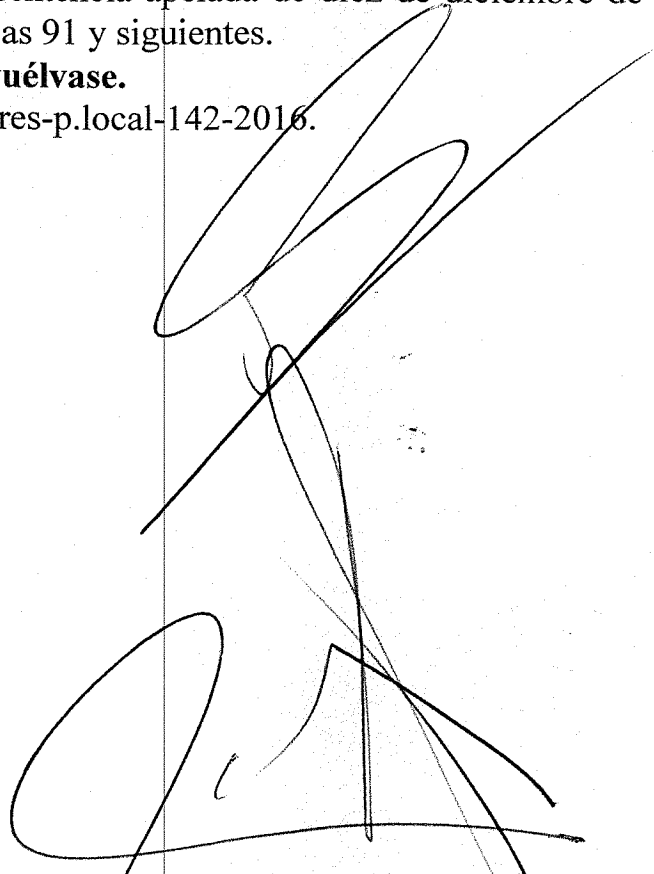
A fojas 124: téngasē presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de diez de diciembre de dos mil quince, escrita a fojas 91 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

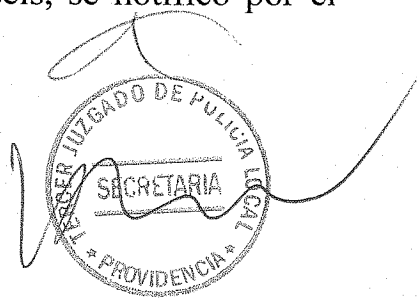
N°Trabajo-menores-p.local-142-2016.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada, además, por la ministro señora Jenny Book Reyes y el abogado integrante señor David Peralta Anabalón.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, once de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



Providencia a dieciséis de junio del dos mil dieciséis.  
Cúmplase.  
**ROL N° 37253-04-2015**

