

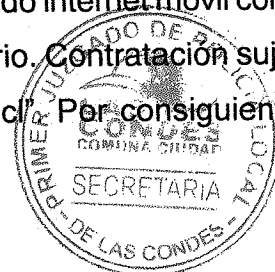
ROL N° 2.661-2015-15

LAS CONDES, veinte y cinco de Agosto de dos mil quince.-

Vistos:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 8, de fecha 19 de Marzo de 2015, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2°, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.**, representada por Richard Buchi Buc. Ignora profesión, domiciliados en avenida Andrés Bello N° 2711, piso 14, 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 circunstancias que:

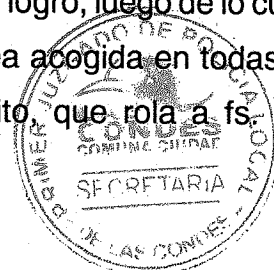
A fs. 8 el denunciante expresa que los términos utilizados por la denunciada en su campaña publicitaria denominada "HABLA*ILIMITADO", difundida a través del diario La Tercera, del día 4 de Enero de 2015, son contradictorios, confusos e inducen a error, vulnerándose con ello los artículos 3 inciso 1° letra b). 28 letras c) y d) y 33 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ello en razón de que luego de la promesa principal: "**HABLA * ILIMITADO**" (destacada por el tamaño de la letra, espacio que ocupa y contraste utilizado), agrega: "**A MOVILES DE CUALQUIER COMPAÑÍA Y TELEFONOS DE RED FIJA, y navega desde 5 GB a 10 GB mensuales. CON TUS PLANES MULTIMEDIA FULL, DESDE \$ 49.990.-, cargo fijo mensual**". Pero, lamentablemente, tal promesa publicitaria es inductiva a error o engaño a sus destinatarios, debido a que el ofrecimiento no es real, ya que al final del soporte, mediante el recurso de la letra chica y de acuerdo al asterisco situado al lado de la palabra "Habla", informa lo siguiente: "**Cargo fijo mensual de este plan incluye llamadas de voz originadas y terminadas dentro de Chile en una cantidad ilimitada de hasta 150 números distintos de destino en un mes. Una vez excedidos estos 150 números, todas las llamadas comenzarán a cobrarse a \$ 99 el minuto.** Planes con cuota de tráfico mensual desde 5 GB a 10 GB. Una vez consumida la cuota de cada plan, se podrá seguir utilizando internet móvil con una tarifa por MB adicional hasta que finalice el mes calendario. Contratación sujeta a evaluación comercial. Más información en www.entel.cl". Por consiguiente, la



promesa principal de hablar ilimitadamente no es verdadera, puesto que a través de la restricción informada a través de la letra chica, se limita el plan (por lo tanto, no es ilimitado) hasta 150 números de distintos destinos, excedidos los cuales todas las llamadas comienzan a cobrarse a \$ 99 el minuto, por lo que el precio informado también es engañoso. Luego: la publicidad es engañosa tanto en relación a la promesa principal, cuanto respecto de la tarifa del plan publicitado.

A fs. 37 y 42 la denunciada ENTEL PCS expresa ha cumplido con todas sus obligaciones de entrega de información veraz y oportuna y con los requisitos formales exigidos por la Ley del ramo en la campaña publicitaria "HABLA ILIMITADO", difundida por el diario La Tercera con fecha 4 de Enero de 2015, respecto de lo cual se extiende detalladamente, cuestionando a SERNAC por acompañar una reducción del aviso, en el que, atendidas sus dimensiones menores a las reales, no se aprecia con claridad la denominada letra chica, en que se restringe la oferta, el que no guarda relación con el aviso original aparecido en el diario, en el cual los consumidores sí pueden leer claramente la dicha letra chica. En cuanto al fondo señala que el aviso, si bien, luego de caratularlo como "HABLA ILIMITADO", en la letra chica lo circunscribe sólo hasta 150 números distintos de destino en un mes, es lo cierto que tal condición no fue establecida arbitrariamente, sino que derivó de estadísticas emanadas de estudios de mercadeo, en que se determinó que el promedio de llamadas móviles efectuadas por consumidores no superan los 70 destinos como máximo en un mes, en tanto que el fundamento de la restricción busca evitar el uso del servicio en forma impropia (evitar la reventa de minutos y fraude por proveedores ilegales), pero en caso alguno obtener un beneficio de los consumidores por medio de una publicidad engañosa. Además, añade, la publicidad es un todo y, conforme a ello, en el aviso se puede determinar la veracidad de que se puede hablar ilimitadamente a un máximo de 150 números al mes por un precio determinado y las llamadas que sobrepasen el número 151 de los destinos, tendrán un sistema de cobro diferente, todo debidamente informado y detallado en la publicidad cuestionada y contenida en un único soporte publicitario.

A fs. 55 y siguientes, con fecha 25 de Junio de 2015, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación ésta no se logró, luego de lo cual el actor procedió a ratificar la denuncia, solicitando que sea acogida en todas sus partes, en tanto que la denunciada contestó por escrito, que rola a fs. 42 y



siguientes, en los términos desarrollados anteriormente, pidiendo su rechazo.

En cuanto a prueba testimonial el actor no rindió, en tanto que la denunciada presentó a los testigos Felipe André Utreras Contreras y Alvaro Cúneo Schalaen, quienes depusieron a fs. 55 y siguientes, y, en cuanto a documental, ambas partes rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

Encontrándose la causa en estado se dispuso traer los autos a fin de dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

1º) Que la parte del SERNAC tachó a los testigos Felipe André Utreras Contreras y Alvaro Cúneo Schalaen, presentados por la denunciada, invocando en ambos casos la causal de inhabilidad contemplada en el N° 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser, según aduce, trabajadores dependientes de una empresa que le presta servicios directamente a ENTEL PCS S.A.

2º) Que la norma invocada por el actor declara inhábiles para declarar a "los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio" (en el caso sublite es ENTEL PCS S.A. quien los presenta), pero es el caso, según consta de los autos, que los testigos referidos no trabajan para ENTEL, sino que son dependientes de otra empresa, específicamente, de la empresa de publicidad denominada MCCANN, que presta servicio de esa naturaleza a ENTEL, de lo cual se sigue forzosamente que no se encuentran comprendidos en la situación de inhabilidad señalada.

3º) Que por tal motivo procede rechazar la tacha relacionada anteriormente, sin perjuicio de las atribuciones legales del Tribunal en lo que respecta a la apreciación de la prueba.

EN CUANTO AL FONDO:

4º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

5º) Que la denuncia de autos se fundamenta en una supuesta infracción al artículo 33 de la Ley 19.496, que dispone: "La información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor."



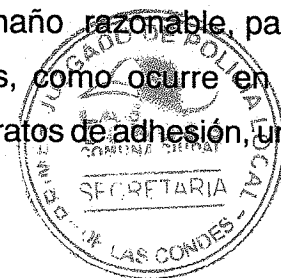
6°) Que al respecto el artículo 3 letra b) del cuerpo legal citado establece el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, estableciéndose en el artículo 28 letras c) y d) que comete infracción a las disposiciones de la citada Ley, el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante y/o del precio del bien o la tarifa del servicio.

7°) Que en el caso de autos la denunciante sostiene que la infracción consistiría en publicar un plan de servicios telefónicos bajo el título "HABLA*ILIMITADO", en grandes caracteres, para después, al pie del aviso y con letras sensiblemente menores, circunscribirlo solamente hasta 150 números distintos de destino en un mes.

8°) Que "ilimitado" significa sin límite alguno, de manera que al circunscribirlo, a renglón seguido en la denominada letra chica, a 150 números distintos (pasado los cuales, además, todas las llamadas se cobrarán a \$ 99 el minuto), en el hecho claramente se está poniendo límite a lo que, publicitariamente, se había ofrecido sin límites, alterando a la vez el precio, faltando a la verdad e induciendo a error o engaño a los consumidores.

9°) Que, en efecto, del examen visual del aviso publicitario agregado en tamaño original a fs. 7 se aprecia que la denunciada destaca en su aviso un plan denominado "HABLA*ILIMITADO", el cual incluye, además, otras condiciones, las que se encuentran escritas al pie en minúscula y en un tamaño de letra manifiestamente más pequeño, que acotan, restringen y/o limitan lo ofrecido en el anuncio, lo que evidentemente resulta inductivo a error o a engaño, si se considera la asimetría existente entre la oferta o promoción y sus limitantes.

10°) Que, si bien no existe un tamaño de letra mínimo exigido por la Ley para los avisos publicitarios, pareciera razonable que sí las restricciones al servicio ofrecido se muestran en un formato ostensiblemente más pequeño que aquél, al menos debe exhibir un mínimo de proporcionalidad, que en este caso no se observa puesto que, como se ha indicado, las anotaciones al pie, son bastante pequeñas y no guardan ninguna proporción con el resto del aviso. Aún cuando no es posible indicar objetivamente cual podría ser el tamaño razonable, para otros casos el propio legislador ha señalado parámetros, como ocurre en el artículo 17 de la Ley N° 19.496, que establece para los contratos de adhesión, una



letra de tamaño no inferior a 2,5 milímetros. No se trata de hacer una interpretación analógica para este caso, sin duda, similar, sino de enfatizar que la asimetría observada es elocuente y en concepto de este sentenciador, inductiva a error o confusión.

11°) Que así, se advierte que la publicidad del proveedor no resulta clara a simple vista, por lo que debe ser calificada como inductiva a error, pudiendo concluir que la información publicitada es susceptible de inducir a confusión a los consumidores respecto del servicio ofrecido, todo lo cual permite tener por configurada infracción a los artículos 3 letra b), 28 letras c) y d) y 33 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

12°) Que la defensa de la denunciada en orden a que el promedio de llamadas móviles efectuadas por los consumidores no superan los 70 destinos, lo que, en su concepto, le exoneraría de responsabilidad, además de no probada en la causa, en nada altera la conclusión sentada en los considerandos que anteceden, esto es, que hay una evidente y manifiesta contradicción entre el mensaje principal, "HABLA *ILIMITADO", en grandes caracteres, y la limitación de hasta 150 números contenida en la denominada letra chica.

13°) Que, en fin, el artículo 24 de la Ley N° 19.496 establece para estos casos, en su inciso 1°, una sanción de multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales.

Por estas consideraciones, apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica y teniendo presente además lo prevenido en el artículo 1698 del Código Civil; Ley N° 19.496; Ley N° 15.231 y; Ley N° 18.287, se declara:

-Que se rechazan las tachas deducidas a fs. 56 y 58 respecto de los testigos Felipe André Utreras Contreras y Alvaro Cúneo Schalaen, respectivamente, presentados por la parte de ENTEL PCS.

-Que se condena a **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S. A.**, representada por Richard Buchi Buc, pagar una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autor de las infracciones consignadas en el considerando 11°.

-Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, despáchese orden de reclusión en contra del representante de la infractora por el término de 15 noches, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

Remítase copia de la presente sentencia una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad al artículo 58 bis. de la Ley N° 19.496.

ROL N° 2.661-2015-15.


Dictada por don **JAVIER ITURBISQUY LAPORTE**, Juez Subrogante.-

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

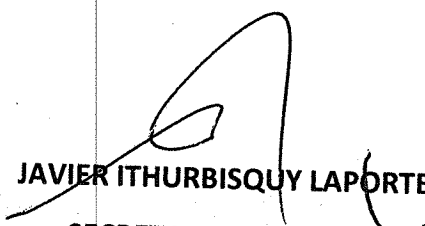


PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1
LAS CONDES

Las Condes, 28 de Septiembre de 2015.

CERTIFICO que la sentencia que rola a fojas noventa y tres y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N°2.661-15-2015


JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE.
SECRETARIO TITULAR.

