

Providencia, a tres de enero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 31 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 **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**, Rut N°87.845.500-2, representada legalmente por Roberto Muñoz Laporte, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Providencia 111, piso 24°, Providencia, por incurrir en infracción al artículo 3° inciso 1° letra b) 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 establecidas en la Ley 19.496, procedió a realizar un “Reporte sobre Publicidad de Telecomunicaciones”, de manera de poder identificar las principales transgresiones y/o falencias informativas de este tipo de publicidad. El estudio comprendió el período entre el 1° al 30 de junio de 2016, realizándose un barrido sobre el total de piezas publicitarias aparecidas en medios de prensa de circulación nacional y televisión abierta, hallando la exhibición de 63 piezas publicitarias.

Fruto de este análisis, se detectó que la pieza publicitaria de la denunciada, exhibida el día 19 de junio de 2016, difundida por medio del Diario La Tercera, no se ajusta a la ley, ya que ésta entrega al final del soporte información ilegible, en formato de letra chica, un tamaño de letra inferior a 2,5 milímetros, y problemas de contraste, lo que no le permite a un consumidor medio poder informarse como en derecho le corresponde.

Asimismo, en el informe de marras se analizó la pieza publicitaria de la denunciada exhibida el día 25 de junio de 2016, difundida por televisión abierta, por medio de Canal 13. La imagen publicitaria contiene información relevante para el consumidor en formato de letra chica, ilegible, difundida en escaso tiempo de exposición (4 segundos), cuestión que impide al consumidor informarse adecuadamente.

A fojas 53, Claudio Monasterio Rebolledo, abogado, en representación de Telefónica Móviles Chile S.A., asume personalmente el patrocinio y poder en la causa. Y confiere poder a los abogados Kenneth Maclean Luengo, José Joaquín Lagos Velasco y Matías Ruiz Leiva, y al habilitado de derecho Manuel Donaire Belemmi, todos domiciliados en Avenida Apoquindo 3910, piso 13°, Las Condes.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 61 y siguiente.

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

La parte de **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.** contesta la denuncia en el escrito de fojas 54 a 58. Niega los hechos en que se funda la denuncia de autos, toda vez que han ocurrido de una manera diferente, no imputable a Movistar, ya que depende de la imprenta en donde dicho medio de comunicación encarga la impresión de los ejemplares de circulación nacional, lo que resulta fácilmente comprobable en la versión "online" del ejemplar publicado el día 19 de junio, y con libre acceso al público, en la página web www.latercera.cl, en donde se aprecia claramente los términos y condiciones de los beneficios ofrecidos.

Respecto a las imágenes exhibidas por medios audiovisuales, presuntamente exhibidas el día 25 de junio de 2016, a través de Canal 13, sin que conste su horario o la veracidad de dicha información. Sin perjuicio de aquello, existen múltiples factores que influyen en la visualización de imágenes por parte del consumidor, tales como: la tecnología del televisor, el tamaño y pulgadas de éste; la calidad de la señal e incluso la visión de cada consumidor, todo lo anterior jamás ha estado bajo el control de Telefónica.

Finalmente, alega que no existe ninguna disposición en la ley del consumidor que exija un tamaño determinado de la letra exhibida en una publicidad o el tiempo de exposición, tratándose de imágenes exhibidas por medios audiovisuales.

La prueba documental rendida en la audiencia.

El acta de fojas 64.

La objeción de documentos de fojas 65 y siguientes.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que a fojas 7 se acompaña la pieza publicitaria publicada en el Diario La Tercera, el día 19 de junio de 2016, y el “Reporte Publicidad de Telecomunicaciones”, Agosto 2016. (fojas 8 a 30)

2.- 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, 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”.

3.- Que el artículo 32 de la Ley 19.496, dispone, en lo pertinente, que la información básica comercial de los productos y la difusión que de ellos se haga, deberá efectuarse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles.

4.- Que, de acuerdo al artículo primero N°4, Publicidad es la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas en el contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad.

5.- Que de acuerdo al acta de 64, hubo que ampliar la imagen de la publicidad a un 200% para poder ser leída.

5.- Que en cuanto a la letra utilizada en la publicidad, no cumple con el tamaño adecuado, la propia denunciada lo reconoce en su contestación, culpando de aquello al medio escrito, esto es, al Diario La Tercera, en circunstancia que es la denunciada la responsable del aviso publicado y no el diario. Resulta así que la publicidad no es clara ni comprensible, ni menos se le puede exigir a los consumidores que se informen a través de la página web de la denunciada para aclarar sus posibles dudas luego de leer la publicidad; en consecuencia, la publicidad no es veraz ni oportuna, sino incompleta e inductora a error para un consumidor promedio, ya que no se puede apreciar con precisión, en su total dimensión, la naturaleza de la oferta, pudiendo tornarse en una publicidad engañosa, poco clara, que vulnera la Ley del Consumidor.

6.- Que no habrá pronunciamiento sobre la publicidad que habría sido realizada por televisión, por carecer este tribunal de los elementos necesarios al respecto.

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

SE DECLARA:

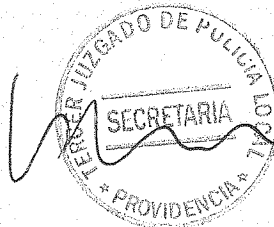
Que se hace lugar a la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 31 y siguientes, y se condena a **TELEFONICA MOVILES CHILE S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por infringir el artículo 3° letra b) de la Ley 19.496.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°43.892-5-2016

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

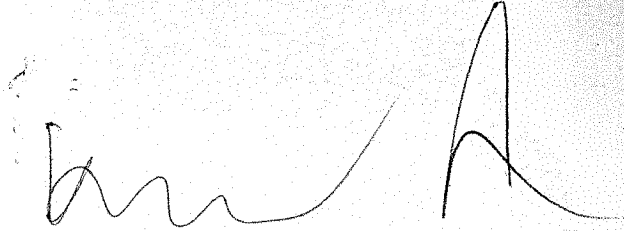
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Providencia, a siete de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS: Certifíquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia se encuentra firme o ejecutoriada.

Rol N°43.892-05-2016.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a tall, pointed stroke on the right side.

CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Prov. 07 de marzo de 2017.

SECRETARIA TITULAR

