

REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

FECHA	Nº INGRESO
10 ENE 2018	18
BERNAC - TALCA	

ORD.: Nº 047 /2018
MAT. : Comunica Sentencia
Ejecutoriada.
ANT. : Causa Rol Nº 16.332/11 -06

TALCA, 05 de enero del año 2018.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER
JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

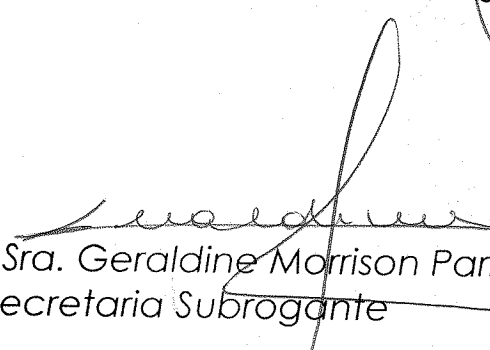
A : SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR DE TALCA.

En causa Rol Nº 16.332/11 de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley Nº 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva de fecha 15/febrero/2017 dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente a Ud.

Sra. María V. Lledó Tigera
Juez Letrada Titular




Sra. Geraldine Morrison Parra
Secretaria Subrogante

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA

En Talca, a quince de febrero de enero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

En este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°16.332-2011, originada por denuncia infraccional de fojas 9 y ss., interpuesta por ROBERT FLETCHER ALBA, abogado, Director regional del Maule del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, individualizados, en contra de UNIVERSIDAD DE TALCA, representada por ALVARO ROJAS MARIN, individualizados. Señala que conducta de la denunciada ha significado una infracción a los arts. 3 Letra b), y 28 de la Ley 19.496, por difundir a través de distintos medios de comunicación información respecto a su acreditación sin respetar las normas existentes para la difusión y publicidad fijadas por la ley 19.496 como tampoco respetar las normas existentes para la difusión y publicidad emitida por la Comisión Nacional de Acreditación (circular N°11 del 15 de octubre de 2009), entre otros que, tratándose de publicidad en que se hace mención a la acreditación de la Institución esta debe señalar las áreas en las cuales resultó acreditada y el número de años que le fueron otorgadas para la vigencia de la acreditación institucional, señalando mes, año de inicio y de termino, debiendo emplear los vocablos "desde" y "hasta". Agrega que el proveedor infringe de manera manifiesta la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, lo que se observa en el inserto publicitario aparecido en el Diario La Tercera, del 23 de octubre de 2011, que se acompaña se aprecia destacadamente junto a la frase "Acreditada" el uso del logotipo oficial de la CNA y debajo la frase "Acreditada" señala 2009-2014 en grandes caracteres y a continuación y de manera ilegible en una letra pequeñísima y de muy mal contraste: Gestión Institucional- docencia de pregrado investigación, vinculación con el medio 5 años desde 25? (o 29?)/11/2009 hasta el 25 (29?) /11/2014", Utilizando del mismo modo el logo en la página Web de la misma Universidad, agregando otras argumentaciones. Es por ello que Sernac considera que dicho inserto infringe lo establecido en el artículo 3 letra b), a lo que señala que "La información a los servicios que se ofrecen en el mercado debe ser plenamente veraz, oportuna y transparente, con la finalidad que no induzca a error al consumidor y que tampoco éste sea engañado. Esto debe ser observado dada la posición de superioridad que tiene el proveedor anunciante sobre el consumidor, ya que conoce las cualidades y atributos del servicio prestado". El proveedor no puede limitarse a asumir que con la inclusión de una manera totalmente ilegible, su obligación de informar se tiene por cumplida. La información como tal no basta con entregarla, debe ser COMPRENDIDA por el consumidor, y por lo mismo, la obligación que recae sobre el proveedor ha de consistir en entregarla de forma que pueda ser entendida por el consumidor en específico a quien va dirigida. Señala además que se ha infringido el artículo 28 letra c) de la Ley 19.496, por cuanto se puede observar de la publicidad que se acompaña, el proveedor induce a error o engaño al no indicar de manera clara y legible las áreas en que se encuentra acreditada, sólo destacando los años de duración de su acreditación. Solicita en definitiva se le sancione según las multas establecidas en el artículo 24 de la Ley 19.496.

A fs. 23 rola acta de notificación por cédula de la denuncia infraccional y su proveído realizado por el receptor ad-hoc a UNIVERSIDAD DE TALCA.

A fs. 26 rola escrito presentado por Mauricio Lozano Donaire en representación de UNIVERSIDAD DE TALCA. En lo principal asume el patrocinio. En el



primer otrosí acredita personería y acompaña documento (a fs.24). En el segundo otrosí delega poder.

A fs. 46 y ss., rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por su abogada y la denunciada UNIVERSIDAD DE TALCA representada por su apoderada. La parte denunciante ratifica denuncia interpuesta con costas. La parte denunciada contesta mediante minuta escrita la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo (a fs. 27 y ss.). La parte denunciante ratifica documentos acompañados (a fs. 1 a 8), con citación. La parte denunciada acompaña documentos, con citación, rolantes a fs. 32 a 45, solicitando como diligencias además, Exhibición de estudio realizado por Sernac y se oficie a la Comisión Nacional de Acreditación a fin de que informe lo que se indica.

A fs. 65 rola oficio emitido por Sernac adjuntando Informe realizado por el Departamento de estudios e Inteligencia del Servicio Nacional de Consumidor (a fs. 52 y ss.), sobre la publicidad de Acreditación de Instituciones de Educación Superior.

A fs. 68 rola audiencia de exhibición de documentos con la asistencia de la denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR representada por su abogada y la denunciada UNIVERSIDAD DE TALCA representada por su apoderada. La parte denunciante exhibe y ratifica informe sobre publicidad, acreditación a Instituciones de educación superior que rola a fs. 52 y ss.

A fs. 72 rola escrito presentado por la de la denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR solicitando se deje sin efecto diligencia que indica.

A fs. 74 y ss., rola escrito presentado por la denunciada UNIVERSIDAD DE TALCA. En lo principal evacua traslado. En el otrosí solicita se pida cuenta de oficio, sin perjuicio de reiterarlo. A fs. 77 el Tribunal resuelve pedir cuenta del oficio N°6 y reiterando oficio.

A fs. 95 rola escrito presentado por la denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. En lo principal rola patrocinio y poder. En el primer otrosí acompaña documentos a fs. 86 y ss. En el segundo otrosí rola pide cuenta, sin perjuicio de que se reitere.

A fs. 98 y ss., rola oficio emitido por la Comisión Nacional de Acreditación informando lo solicitado.

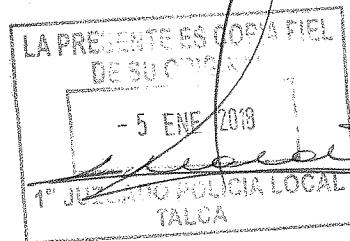
A fs. 102 y ss., rola escrito presentado por la denunciante SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR. En lo principal señala un téngase presente. En el otrosí solicita certificación.

A fs. 107 la denunciante solicita dictar sentencia.
Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de UNIVERSIDAD DE TALCA, representada por ALVARO ROJAS MARIN, por infracción a la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción a los arts. 3 Letra b), y 28 de la Ley 19.496, por difundir a través de distintos medios de comunicación información respecto a su acreditación sin respetar las normas existentes para la difusión y publicidad fijadas por la ley 19.496 como tampoco respetar las normas existentes para la difusión y publicidad emitida por la Comisión Nacional de Acreditación (circular N°11 del 15 de octubre 2009), entre otros que, tratándose de publicidad en que se hace mención a la acreditación de la Institución esta debe señalar las áreas en las cuales resultó acreditada y el número



leer con más claridad "Gestión Institucional - Docencia de Pregrado- Investigación- Vinculación con el medio, 5 años, desde el 25/11/2009 hasta el 25/11/2014", información corroborada además con oficio emitido por la Comisión Nacional de Acreditación (a fs. 98 y ss.) donde informa las áreas acreditadas por la Universidad y las carreras que imparte. Que en este orden de ideas, es evidente que para el común de las personas la publicidad en el medio de comunicación antes señalado resulta poco legible, por cuanto si bien puede influir la "mala" calidad de impresión del diario, no es menos cierto que la Universidad debió adoptar las medidas de resguardo tendientes a prever esta situación y evitando con ello inducir al posible consumidor a un error o engaño de la información, situación que estaba en la esfera de su control, ya que, esta publicación fue subsanada en otro medio de comunicación como lo es el Diario El Centro del día 11 de diciembre de 2011, pág. 9 (a fs. 45 y ss.), donde es mejor la calidad de la impresión y las áreas acreditadas por la Universidad, tanto como Institución en General como por las carreras que dicta. No obstante ello, lo anterior no cumple con lo referido por la Circular N°11 del 15 de octubre de 2009 en los términos que la "información que se exhibe debe ser tal que se pueda leer fácilmente por el público" (Circular N°11, 2.3; 2.4; 2.5).

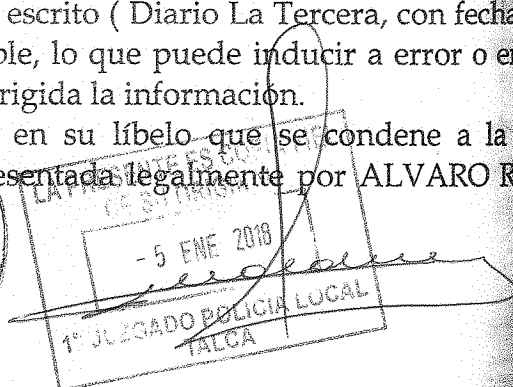
Que cabe señalar que, la infracción cometida por la denunciada dice relación con el tamaño de la letra y principalmente con su legibilidad, no así con el contenido de la información a publicitar, ya que cumplió con los requisitos exigidos por ley y la circular de la Comisión Nacional de Acreditación, es decir, hace mención a la acreditación de la Institución informando las áreas en las cuales resultó acreditada y el número de años que le fueron otorgadas para la vigencia de la acreditación institucional, señalando junto con ello mes, año de inicio y de termino, y empleó los vocablos "desde" y "hasta". (a fs. 1 y ss.).

Que, se encuentra acreditada en estos autos además que, la denunciada ha incurrido en infracción a la Ley del Consumidor y a las Instrucciones impartidas por la Circular N°11 de la CNA, ya que la publicidad debe expresarse en términos claros y legibles, de tal forma que la información descrita deba ser de un tamaño tal que pueda ser leído fácilmente por el público, lo que no ocurre en la publicación exhibida en el Diario La Tercera, del 23 de octubre de 2011 de fs. 7 y ss., lo cual tampoco sucede con la publicidad exhibida y acompañada por la denunciada en el Diario El Centro del día 11 de diciembre de 2011, pág. 9 (a fs. 45 y ss.).

SEPTIMO: Que la Ley 19.496 en su artículo 3 letra b) señala: "Son derechos y deberes básicos 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...". Dicha norma guarda relación con lo prescrito en el artículo 28 letra c) que expone: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: c) las **características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial...**" y que, en el caso se autos, al ser una información poco legible induce al consumidor a error o engaño de lo que se está publicitando.

OCTAVO: Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerandos anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana crítica amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal concluir que la denunciada cometió infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto publicitó a través de un medio de comunicación escrito (Diario La Tercera, con fecha 23 de octubre de 2011), información poco clara y legible, lo que puede inducir a error o engaño por parte de los consumidores a la cual estaba dirigida la información.

NOVENO: Que, la parte denunciante solicitó en su libelo que se condene a la parte denunciada **UNIVERSIDAD DE TALCA**, representada legalmente por **ALVARO ROJAS**



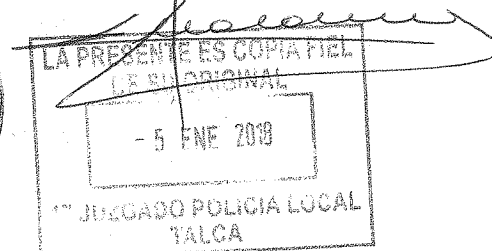
años que le fueron otorgadas para la vigencia de la acreditación institucional, señalando mes, año de inicio y de término, debiendo emplear los vocablos "desde" y "hasta". Agrega además que el inserto publicitario aparecido en el Diario La Tercera, del 23 de octubre de 2011, que se acompaña se aprecia destacadamente junto a la frase "Acreditada" el uso del logotipo oficial CNA y debajo la frase "Acreditada" señala 2009-2014 en grandes caracteres y a continuación y de manera ilegible en una letra pequeñísima y de muy mal contraste: Gestión Institucional-docencia de pregrado investigación, vinculación con el medio 5 años desde 25? (o 29?)/11(2009 hasta el 25 (29?) /11/2014", Utilizando del mismo modo el logo en la página Web de la misma Universidad, agregando otras argumentaciones.

TERCERO: Que por su parte la denunciada al formular su defensa expone en su alegación que ella no ha infringido la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores ya que, la controversia la contraria la circunscribe por una infracción cometida en el punto IV de la circular N°11 del 15 de octubre de 2009 de la Comisión Nacional de Acreditación, asociándola a las normas de la Ley del Consumidor. Señala que la contraria solo se limita a constatar una infracción, pero no explica de qué forma la publicidad en cuestión (Diario La Tercera, del 23 de octubre de 2011) vulnera los derechos de los consumidores, siendo su reproche el tamaño y lo legible de la letra, pero no el contenido de la información, la que no induciría a error o engaño. Señala las normas que se habrían supuestamente infringido (12 letra b) y 28 letra c) de la ley 19.496). Agrega que en cuanto al tamaño de la letra del aviso publicitario cumpliría con los requisitos, y si no considerase ello, esto estaría vinculado con el diseño de la publicidad y la impresión del periódico, cuestión que escapa a su esfera. Así, su tipografía es la estándar utilizada por la mayoría de las Universidades. En cuanto a la información y su legibilidad señala que la Universidad realiza pruebas para una buena visualización del folleto, y que fue de buena calidad el enviado al Diario en cuestión, pero lamentablemente la impresión final genera problemas de descalce en las impresiones así como las cargas de tinta arrojan manchas de color. Sin perjuicio de ello, dichos problemas han sido subsanados en publicaciones posteriores en otros medios de comunicación: El Centro de día 11 de diciembre de 2011, pág. 9, donde es mejor la calidad de la impresión se nota las áreas acreditadas por la Universidad. Plantea además, la buena fe y el error común como causal de exoneración de responsabilidad, por cuanto es la primera vez que su institución se ve involucrada en una denuncia de esta materia, lo que a la fecha se encuentra subsanado, ya que siempre han actuado de buena fe, por lo que no se les podría culpar por una actuación recta y leal. Finaliza señalando que en caso que se considera que la publicación Diario La Tercera, del 23 de octubre de 2011 ha vulnerado las normas de la Ley 19.496, solicita que se le aplique el mínimo de multa posible.

CUARTO: Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la denunciante acompaña a los autos documentos rolantes a fs. 1 a 8, no objetados, consistentes en Circular N°11 del 15 de octubre de 2009 de la Comisión Nacional de Acreditación, publicación Diario La Tercera, del 23 de octubre de 2011, e impresiones de Internet.

QUINTO: Que la parte denunciada a objeto de fundar su defensa acompaña como prueba documentos rolantes a fs. 32 a 45, no objetados, consistentes folleto de la Universidad y publicación de diarios de distintas universidades y un ejemplar de Diario El Centro. Además solicita diligencias probatorias, las que constan a fs. 68 y 98.

SEXTO: Que, rola en el proceso a fs. 7 publicación realizada por la denunciada UNIVERSIDAD DE TALCA, en un diario de circulación nacional, La Tercera, con fecha 23 de octubre de 2011, donde se publicita la Institución de Educación Superior, insertando en la parte inferior de la misma información respecto a la acreditación que ostenta la Universidad donde se advierte la siguiente referencia: "Acreditada, 2009-2014" y al lado aparece el logo de la Comisión Nacional de Acreditación, no pudiendo leerse con claridad a que se refiere tal acreditación, tomando conocimiento este Tribunal a que se refería, a través del documento rolante a fs. 32, acompañado por la parte denunciada donde se puede



MARIN, a las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, sin perjuicio de ello, el Tribunal en razón de los antecedentes que rolan en el proceso y a las conclusiones arribadas lo valorará de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

DECIMO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA infraccional deducida a fs. 9 y ss. por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de UNIVERSIDAD DE TALCA, representada legalmente por ALVARO ROJAS MARIN, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 23 de la Ley 18.287, y 1 N°1, 3 letra b) y 28 letra c) de la Ley 19.496, **SE DECLARA:**

A.- Que, ha lugar a la denuncia Infraccional, deducida en lo principal fojas 9 y ss., de autos por PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA infraccional deducida a fs. 9 y ss. por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de UNIVERSIDAD DE TALCA, representada legalmente por ALVARO ROJAS MARIN, todos ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

B.- Que se condena a UNIVERSIDAD DE TALCA, representada legalmente por ALVARO ROJAS MARIN, como autora de la infracción a los artículos 3 letra b) y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, por el hecho de infringir las normas de la Ley del Consumidor, condenándola al pago de una MULTA aplicada en su mínimo, ascendiente a **TRES (3) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.

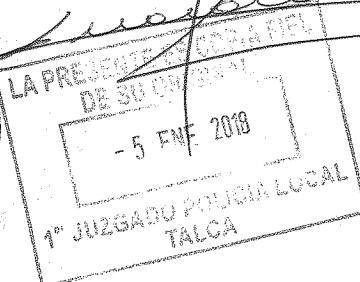
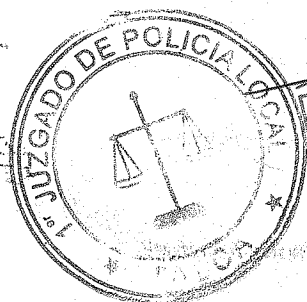
C.- Que, no se condena en costas a la parte denunciada.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, decretándose, por vía de sustitución y apremio reclusión nocturna contra del infractor a razón de una noche por cada quinto unidad tributaria mensual, con una máximo de 15 jornadas nocturnas.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol No. 16.332-2011

Resolvió la Sra. Pamela Quezada Apablaza, Juez Letrada Subrogante, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Geraldine Morrison Parra, Secretaria Subrogante.



141

142

Talca, trece de octubre de dos mil diecisiete.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de quince de febrero de dos mil diecisiete, escrita de fojas 110 a 112 de estos autos, sin costas del recurso.

Acordada con el voto en contra del Abogado Integrante don Héctor Bobadilla Toledo, quien estuvo por revocar el fallo en alzada atendido que los defectos alegados no tienen la gravedad para establecer infracción a los artículos 3 b) y 28 c) de la Ley 19.496.

Regístrese y devuélvase.

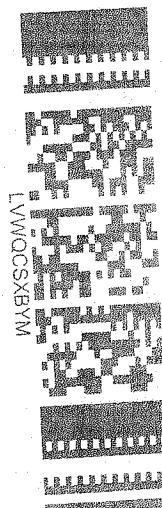
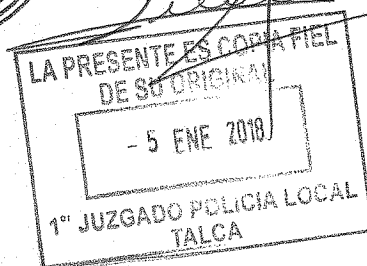
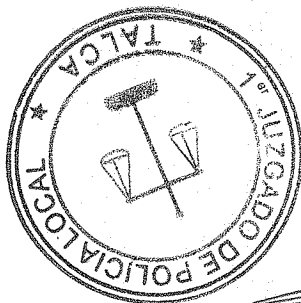
Rol N°1.130-2017/Civil.

Vicente Fernando Fodich Castillo
Ministro
Fecha: 13/10/2017 13:54:53

Carlos Enrique Carrillo Gonzalez
Ministro
Fecha: 13/10/2017 13:54:53

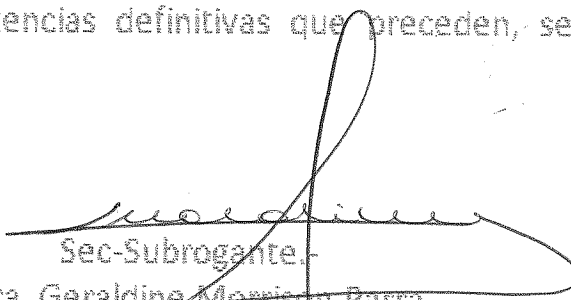
Hector Enrique Bobadilla Toledo
Abogado
Fecha: 13/10/2017 13:54:54

Gonzalo Enrique Perez Correa
MINISTRO DE FE
Fecha: 13/10/2017 13:58:11



Talca, ocho de enero del dos mil dieciocho.-

CERTIFICO: Que las sentencias definitivas que preceden, se encuentran firmes y ejecutoriadas.-


Sec-Subrogante.
Sra. Geraldine Morrison Parra

