

Causa Rol Nº 5521-17.
Sr. Manuel Muñoz García
Dom: Colo Colo Nº 166 Concepción

(48)
cuarenta
y ocho.

Talcahuano, treinta y uno de enero de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

1º.- A fs. 14 a 21 Juan Pablo Pinto Geldrez, ingeniero comercial, Director Regional de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío-Bío, ambos domiciliados en Colo Colo Nº 166, Concepción, atendido lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 interpone denuncia por infracción a los artículos 3 letra b), 12, 13, 23, 28 letra c), 28-A, 31 y 33 inciso 1 de la mencionada ley en contra de Falabella Retail S.A., representada para estos efectos por Viviana Faúndes Jara, jefe de local, ignora profesión u oficio, o bien representada conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D de la Ley 19.496, domiciliados en avenida Jorge Alessandri Nº 3177, Mall Plaza del Trébol, Autopista Concepción-Talcahuano, fundada en los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Conforme lo prevé el artículo 58 de la Ley 19.496, una de las principales funciones del Servicio es velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 19.496 y las demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación al consumidor. En el caso Nº R2017H1632040, de fecha 27 de julio de 2017, tomó conocimiento de los hechos expuestos por el consumidor, don Enrique Barra Álvarez, con domicilio en Los Limoneros Nº 3972, Villa San Martín, Talcahuano. El consumidor señaló recibir en su casilla de correo electrónico un cupón de descuento con un código especial para su persona, para hacerlo efectivo en compras a la empresa denunciada, según da cuenta documentación adjunta. Respecto del cupón la oferta promocional especifica que el consumidor "tiene \$ 10.000 de descuento por compras sobre \$ 30.000 en vestuario y calzado exclusivo en Falabella.com, con todo medio de pago, usando el Código VC*M*CW5P". Además se trata de una oferta promocional para una persona determinada, puesto que lo individualiza con su Rut 6.687.833-3, para utilizar el cupón entre el 17 de julio de 2017 hasta el 23 de julio del mismo año. Sin embargo, en los términos y condiciones del uso del cupón, agrega "válido un solo cupón por boleta. Descuento aplica en solo una boleta durante el periodo de vigencia de la promoción, **SOLO EN TIENDAS FALABELLA Y FALABELLA.COM**". Con fecha 22 de julio de 2017, el consumidor afectado se dispone a efectuar la compra de un pantalón varón, cuyo código de producto es 2004005036000 y cuyo valor ascendía a la suma de \$ 34.990, lo anterior en sucursal denunciada de Mall Plaza del Trébol. Luego de seleccionar su producto, el

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	19 de MAYO 2018
Línea	961

consumidor queriendo efectuar la compra, procede a exhibir el cupón de descuento, a lo que el proveedor no respeta y decide no hacerlo efectivo, argumentando que el requerimiento del cliente no procede debido a que el cupón de descuento especifica que es válido para compras generadas en www.falabella.com, y la compra es generada en tienda Falabella, por lo que el descuento no es aplicable a la promoción. El consumidor procede a efectuar un reclamo ante el Sernac, habiéndole dado traslado a la empresa, esta responde indicando que el requerimiento no procede, debido a que claramente el cupón de descuento especifica que es válido para compras generadas en falabella.com. A pesar de lo expuesto por la empresa, se debe tener claro que toda información que sea entregada a los consumidores debe ser veraz y oportuna, y sobre todo cuando se habla de promociones u ofertas, ya que estas no pueden inducir a error o engaño de los consumidores, sin embargo en el párrafo inferior del cupón promocional, en este se señala una frase que induce claramente a error, ya que indica que dicho cupón, solo resulta aplicable en tiendas Falabella y Falabella.com, configurándose así, una publicidad engañosa. Solicita que la denuncia sea acogida en todas sus partes y se condene a la empresa denunciada al máximo de las multas que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas. Acompaña copias de resoluciones, y copia simple de reclamo N° R2017H1632040, documentos que rolan de fs. 1 a 13 de autos.

2°.- A fs. 24 rola declaración de Viviana Elizabeth Faundes Jara, Cédula de Identidad N° 10.906.135-2, ingeniero comercial, domiciliada laboralmente en avenida Jorge Alessandri N° 3177, local A1, Mall Plaza El Trébol, Talcahuano, quien expuso:

Yo soy gerente de tienda Falabella Trébol. Desconozco totalmente el tipo de cupón presentado, y difícilmente puedo dar alguna indicación respecto de este tipo de promoción, mi labor compete directamente con los productos de la tienda y con las personas que están ahí. El cupón acompañado por la contraria no lo había visto nunca, los cupones que hemos visto en tienda tienen un código de barra, nunca había visto uno con letras.

3°.- A fs. 45 rola acta del comparendo de contestación, conciliación y prueba, celebrado con la comparecencia de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor representado por su apoderado Manuel Muñoz García y de la denunciada Falabella Retail S.A. representada por su apoderado Catalina Condeza Lanata y en rebeldía de Enrique Andrés Barra Álvarez.

(49)
Cuenta
y nueve

Dado cuenta el objeto de la audiencia, la compareciente expone:

Manuel Muñoz García: Ratifico denuncia infraccional solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas

Catalina Condeza Lanata: Ratifico lo declarado por mi representada en todas sus partes. Contesto la denuncia infraccional mediante minuta escrita la que solicito se tenga como parte integrante del presente comparendo y que se encuentra incorporada a fs. 38 y 39.

Escrito que se tiene como parte integrante del comparendo, se agrega a fs. 38 y 39 de autos, y en el que se solicita el rechazo de la acción infraccional deducida, en base a los argumentos de hecho y Derecho que expone:

Que contesta la denuncia infracciona que don Juan Pablo Pinto Geldrész, director Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, interpuso en contra de la sociedad que representa.

El señor Juan Pablo Pinto ha deducido esta acción en su calidad de Director de la Región del Bío Bío del Sernac y actuando en representación de ese servicio, fundado en la letra g) del artículo 58 de la misma Ley.

El Director Regional del Sernac interpuso la denuncia en contra de la sociedad que representa, porque, según él, se ha cometido infracción a los artículo 3 letra b), 12, 13, 23, 28 letra c), 28-A, 31 y 33 inciso primero, todos de la Ley 19.496.

Su parte señala que la infracción denunciada se ha debido única y exclusivamente a un error al realizar la gráfica de la promoción, en la que se utilizó una nota legal correspondiente a una promoción distinta. Su representada nunca tuvo la intención de infringir disposición alguna a la Ley 19.496.

En cuanto a la infracción del artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, alegada por el Sernac, que señala que el consumidor tiene 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; estiman que toda la información que su representada entrego en el caso de esta denuncia ha sido veraz y oportuna. Toda la información entregada en la publicidad era cierta y comprobable.

Respecto de la supuesta infracción al artículo 12 de la Ley 19.496 que señala que todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenio con el consumidor, la entrega del bien o prestación de

un servicio; señalan que siempre se respetaron los términos de la oferta y estos jamás fueron alterados de manera unilateral. Como señalaron anteriormente todo se debió a un error involuntario, de lo cual se colige que su parte lamenta profundamente la confusión causada.

En cuanto a la supuesta infracción del artículo 13 de la Ley 19.496, de acuerdo al cual los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas, cabe destacar que jamás se negó de manera injustificada la venta del pantalón, es más este fue vendido en las condiciones ofrecidas. En ese momento no se hizo efectivo el descuento, dado que el consumidor no cumplió con las condiciones establecidas, que era en la especie comprar a través del portal Falabella.com y así se le expresó en la tienda, dado que este tipo de error no es habitual.

Cabe destacar en este punto que con posterioridad al reclamo, con fecha 09 de octubre de 2017, se le hizo efectivo el descuento al consumidor, vendiéndole los pantalones que el quería con el descuento señalado en el mensaje publicitario. De acá se puede concluir que en definitiva todo fue producto de un error y jamás de una intención de engañar.

En lo tocante a la supuesta infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, la denunciada se limita a reproducir el artículo sin señalar de qué manera específica su representada ha infringido dicha disposición, dejándolos en una grave situación de indefensión. Cabe destacar eso sí que su representada no ha tendido en este caso una conducta negligente que haya causado menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del bien o servicios. Simplemente, y como se ha señalado anteriormente, todo se debió a una confusión en el uso de la gráfica, al confundir la nota legal con la de otra promoción.

Con relación a la supuesta infracción al artículo 28 letra c) de la Ley 19.496, este señala que comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo 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; expresan en ese punto que su representada jamás tuvo intención de inducir a error a través de su mensaje publicitario, sólo buscaba beneficiar a los consumidores con su oferta. Como ya se ha expresado, todo fue consecuencia de un error involuntario.

(50)
Cancient

Respecto a la infracción del artículo 28-A, señala que su representada jamás tuvo la intención de no respetar los términos y condiciones ofrecidos en el mensaje publicitario.

En cuanto a la infracción del artículo 33 inciso 1° de la Ley 19.496, que establece que la información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor. Entienden que debido al error involuntario en que se incurrió, existió una confusión al momento de la compra, pero como ya se señaló anteriormente, su representada reparó el daño causado efectuando en definitiva la venta en la tienda de Falabella Mall Plaza del Trébol con el descuento ofrecido en el mensaje publicitario.

Por tanto ruega a Usía tener por contestada la denuncia infraccional y rechazarla en todas sus partes, o aplicar el mínimo de la sanción estipulada en la Ley.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

Se recibe la causa a prueba y los comparecientes rinden la siguiente:

Prueba de Manuel Muñoz García: Ratifico los documentos acompañados por mi parte y que rolan de fs. 1 a 13, ambas inclusive.

Prueba de Catalina Condeza Lanata: Acompaño en parte de prueba con citación copia de boleta electrónica N° 489541890 más pantallazo del sistema computacional de mi representada que corresponde a la emisión de la boleta ya referida que se encuentran incorporadas en autos a fs. 40 y 41.

Se trajeron los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1°.- Que Juan Pablo Pinto Jeldrez, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, atendido lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, interpuso contra Falabella Retail S.A. representada legalmente para estos efectos por Viviana Faundes Jara denuncia por infracción a los artículos 3 letra b, 12, 13, 23, 28, 28 A, 31 y artículo 33 inciso 1° de la citada Ley, basada en que existe una asimetría informativa entre el proveedor y el consumidor destinatario de la publicidad, al serle enviado un correo que ofrece un descuento por \$ 10.000 por compras sobre \$30.000 en vestuario y calzado exclusivo en Falabella.com, con todo

medio de pago usando el código VC *M*CW5P, para ser usado entre el 17 al 23 de julio de 2017., agregando en las condiciones de uso y de entrega "Válido un solo cupón por boleta". Descuento aplica en solo una boleta durante el período de vigencia de la promoción, sólo en tiendas Falabella y Falabella.com., y al pretender el consumidor hacer efectiva la promoción en la tienda Falabella no operó el descuento.

2°.- Que el apoderado de Falabella Retail S.A. contesta la denuncia dirigida en su contra solicitando se rechace, fundado en las argumentaciones referidas en lo expositivo del presente fallo, que en lo fundamental refieren: a) Que la infracción se ha debido a un error al realizar la gráfica de la promoción, b) Falabella Retail no ha incumplido la legislación vigente en la materia, artículos 3 letra b), 18 y 23 de la Ley 19.496., pues todo se debió a un error involuntario y su representada nunca tuvo la intención de no respetar los términos y condiciones ofrecidos en el mensaje publicitario.

3°.- Que para acreditar los hechos que fundan su acción, la denunciante acompañó boleta de compra de fecha 22 de julio del año 2017 y copia del correo electrónico dirigido a don Enrique Barra Alvarez por el cual se le informa la promoción, documentos que rolan a fs 14 y 15 de autos.

En tanto Falabella Retail S.A. para acreditar su defensa acompañó copia de boleta electrónica N°489541890 más pantallazo del sistema computacional correspondiente a la emisión de la boleta, documentos que rolan a fs 40 y 41 de autos.

5°.- Que de boleta electrónica N°489657281 de fecha 22 de julio de 2017 por la compra de un producto código 2004005036000 cuyo valor ascendía a \$34.990 que rola a fs. 11, y de copia de correo electrónico remitido a don Enrique Barra Alvarez a quien se individualiza con su Rut 6.687.833-3 por el cual se le efectúa una oferta promocional en los términos señalados en el considerando 1 y que rola en autos a fs 12 y 13, consta que en dicha compra no se aplicó el descuento promocionado.

Con posterioridad el proveedor corrigió su renuencia a respetar la promoción ofrecida, mediante boleta electrónica N°489541890 de fecha 09 de octubre de 2017, por la compra de un producto código 2004005036000 en la cual se efectuó el descuento de \$10.000, según consta en documento de fs 40 y 41.

6°.- Que con el mérito de los antecedentes que se han referido precedentemente, los que se han ponderado de acuerdo a las normas de la sana crítica, y en virtud de lo expuesto, el Tribunal desestima la defensa del proveedor

51
Cincuenta
y uno

Falabella Retail S.A. y tiene por establecido que el consumidor a través de un correo electrónico dirigido a su casilla recibió un mensaje inductivo a error, pues incurre en contradicción al decir en el primer párrafo que dicho descuento opera "exclusivo Falabella.com" y en un párrafo más adelante expresa "solo en tiendas Falabella y Falabella.com".

Es herramienta fundamental de autotutela entregada por el ordenamiento jurídico a los consumidores, el derecho a una información veraz y oportuna sobre la promoción ofrecida; y la negativa del proveedor de respetar los términos y condiciones de ésta al momento de pretender hacerla efectiva el consumidor, constituyen infracción a la Ley 19.496.

Si bien el proveedor con posterioridad respetó la promoción ofrecida a don Enrique Barra Alvarez, y atendido principalmente al texto de la promoción y su difusión a través de la casilla electrónica de los clientes, este Tribunal concluye que Falabella Retail igualmente incurrió en infracción a la normativa vigente, toda vez que no puso en conocimiento de sus eventuales consumidores las bases de una promoción u oferta fidedigna en cuanto al lugar y la manera de hacerlo efectivo, sin inducir a errores.

7°.- Que los hechos descritos constituyen infracción a los artículos 3 letra b), 12 y 28 de la Ley 19.496.

8°.-Que las infracciones referidas deben sancionarse con la pena señalada en el artículo 24 de la Ley 19.496, consistente en multa de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales, y para regular su cuantía se atenderá especialmente a la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia, la gravedad del daño causado y la situación económica del infractor, entre otros.

8°.- Que por lo expuesto precedentemente, debe acogerse la denuncia interpuesta contra Falabella Retail S.A., representada por su jefe de local Viviana Faundes Jara, en cuanto ésta ha infringido los artículos 3 letra b) 12 y 28 de la Ley 19.496.

Y con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13, 14, 52 y 55 de la Ley 15.231, y artículos 1, 3, 18, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y 144 del Código de Procedimiento Civil,

SE DECLARA:

Que se acoge la denuncia deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, y se condena a Falabella Retail S.A.,

representada por Viviana Faundes Jara, ya individualizados, como autor de infracción a los artículos 3 b) ,12 y 28 de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a **treinta Unidades Tributarias Mensuales**.

Si no pagare la multa impuesta en el plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, sufrirá por vía de sustitución y apremio una noche de reclusión nocturna por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual de multa, las que no podrán exceder de quince.

Dése cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada en causa Rol N° 5521-2017, por doña Flavia Eugenia Peña Concha, Juez subrogante.-

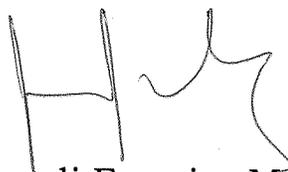


CERTIFICO: Que la presente fotocopia es
fidel a su original, en tanto a la vista.
Talcahuano, 11 de Mayo de 2017

SECRETARIA

Talcahuano, ¹¹... de mayo de 2018.-
Siendo las .../17...45 horas.-

Notifico a Ud.-



Ludgardi Ferreira Muñoz
Receptora

Primer Juzgado de Policía Local de Talcahuano

