

Providencia, a veinticuatro de mayo de dos mil diecisiete.

### VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 63 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representada por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **PERSONAL COMPUTER FACTORY SOCIEDAD ANÓNIMA (PC FACTORY)**, representada por Rodrigo Arriagada Astrosa, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Manuel Montt 170, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que el cuerpo legal establece, procedió a realizar un Reporte sobre Publicidad Navideña, detectando que la pieza publicitaria de la denunciada, correspondiente al Catálogo "NAVIDAD TECNO, LA GUÍA PARA ESE REGALO IDEAL", difundida por medio del Diario Las Últimas Noticias, no se ajusta a la ley ya que utiliza la frase "Precios y promociones vigentes desde el 27 de noviembre al 14 de diciembre de 2015 o hasta agotar stock indicado para cada producto, lo que ocurra primero".

De lo anterior, se concluye que la denunciada incurre en graves faltas a la Ley 19.496, en especial a las normas que regulan las promociones u ofertas, toda vez que incorpora una frase restrictiva, que se traduce en el incumplimiento al deber de informar el tiempo o plazo de estas prácticas comerciales, no entregando la certeza debida a los consumidores de la época en que van a estar vigentes.

Enuncia que Personal Computer Factory Sociedad Anónima (PC Factory) infringió los artículos 3º inciso 1º letra b) y 35 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas

La tacha deducida por la parte denunciante a fojas 166 contra la testigo Paola Angélica Rosales Martínez, basada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

**EN CUANTO A LA TACHA:**

1.- Que de la declaración de la testigo Paola Rosales, efectivamente se puede desprender que es dependiente de la parte que la presenta, razón por la cual el sentenciador acogerá la tacha deducida a fojas 166.

**EN LO INFRACCIONAL:**

2.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 165 y siguientes con la asistencia del abogado habilitado Sinaí Tosso Vásquez en representación del Sernac y de la abogado María Catalina García Moreno y del habilitado de derecho Miguel Calorio Miranda por la parte de PC Factory. La parte denunciante ratificó sus acciones.

3.- La parte de PC Factory contestó por escrito a fojas 157 y siguientes solicitando el rechazo de la denuncia, con costas, señalando básicamente lo siguiente:

- Respecto a la infracción al artículo 3º inciso 1º letra b) del cuerpo legal, se señala que no se vulneró el precepto, toda vez que en la promoción se individualiza el producto, el precio efectivo y total de cada uno, el stock inicial junto con las características, el período o la duración de la oferta y las condiciones de contratación.

- El documento "Guía de Alcance Publicitario y de Prácticas Comerciales", emitido por el Sernac señala que "si bien es cierto no se ha definido por el legislador lo que se debe entender por bases, a nuestro juicio (del SERNAC) son todas aquellas características, condiciones, limitaciones, restricciones, y cualquier otra información que va a regular a las promociones u ofertas". Entendido así, debería considerarse necesariamente la frase "o hasta agotar

producto en oferta la existencia o disponibilidad del mismo por parte de la empresa.

- El denunciante no puede pretender que sólo se establezca un plazo (fecha) de vigencia para que la oferta o promoción sea totalmente cierta, puesto que se torna incierto cuántos consumidores querrán adquirir un producto en un período de tiempo determinado, es por eso que resulta imprescindible establecer una cantidad de unidades destinadas a una oferta o promoción, junto a un plazo de vigencia, en virtud de las condiciones comerciales que, al respecto, un proveedor profesional analiza en las instancias pertinentes.

- Hacer lo contrario sería un despropósito comercial y llevaría al absurdo que el proveedor tuviera que adquirir una cantidad indeterminada e ilimitada del producto ofertado con el fin de satisfacer a todos y cada uno de los potenciales consumidores que en el plazo de vigencia estipulado en la oferta quisieran adquirir el producto.

- En consecuencia, consideran que la parte denunciada cumplió cabalmente con informar a los potenciales consumidores la vigencia y condiciones en que se daría la oferta, proporcionando al público una información veraz y oportuna, guiándose para ello no sólo por la normativa legal vigente en materia de Protección al Consumidor, sino que también por los documentos interpretativos que el propio Servicio Nacional del Consumidor ha emitido al efecto.

4.- La parte del Sernac acompañó los siguientes documentos:

- Informe: Publicidad Navideña para el período comprendido entre el 14 de noviembre y el 7 de diciembre de 2015, realizado por el Departamento de Estudios e Inteligencia, Unidad de Análisis Publicitario del Servicio, que rola a fojas 9 y siguientes.

- Catálogo Publicitario de PC Factory, que dice en la última página "Precios y promociones vigentes desde el 27 de noviembre al 14 de diciembre de 2015

- Pantallazo de su página web, en la que se observa el stock en línea que la empresa mantiene disponible para el público, que rola a fojas 119; objetado por la contraria a fojas 170 por falta de integridad y autenticidad, dado que se trata de una simple impresión digital que no hace referencia a lo denunciado por el Servicio, objeción que el sentenciador acogerá.

- Copia simple del listado con detalle de productos vendidos durante la vigencia de la promoción, específicamente el Smartphone Samsung Galaxy J5, que rola a fojas 120; objetado por la contraria a fojas 170 por emanar directamente de la parte que lo presenta y no desacreditar la tesis planteada por el Servicio, objeción que el Tribunal acogerá.

6.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente PC Factory publicó un Catálogo Navideño el 26 de noviembre de 2015, indicando el stock inicial de cada producto y agregando la frase “Precios y promociones vigentes desde el 27 de noviembre al 14 de diciembre de 2015 o hasta agotar stock indicado para cada producto, lo que ocurra primero”.

- Señala el Sernac que la parte de la frase que señala “o hasta agotar stock indicado para cada producto, lo que ocurra primero” es restrictiva e infringe las normas que regulan promociones u ofertas, toda vez que se traduce en el incumplimiento de informar el tiempo o plazo de duración de la oferta, no existiendo certeza para los consumidores de la época en que van a estar vigentes.

- Que sin embargo, es posible establecer de la lectura de dicho catálogo que la información entregada al consumidor es veraz y oportuna y cumple con la obligación de señalar el tiempo o plazo de su duración, entendiendo que la frase referida al stock no obsta a lo anterior.

- Concuera el Tribunal con lo expuesto con la parte denunciada en el sentido de que es imposible que una oferta o promoción quede sujeta sólo a un

adquirir en forma ilimitada un bien con el fin de poder ofrecerlo al comprador, lo cual en la práctica es imposible.

7.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que PC Factory no infringió la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con ocasión de los hechos denunciados.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SE DECLARA**

A.- Que se acoge la tacha deducida por la parte denunciante a fojas 166 contra la testigo Paola Angélica Rosales Martínez.

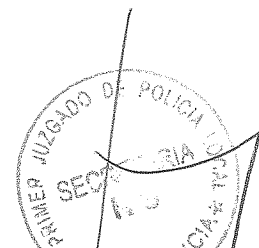
B.- Que no ha lugar a la denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 63 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** contra **PERSONAL COMPUTER FACTORY SOCIEDAD ANÓNIMA (PC FACTORY)**, antes individualizados, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL 32.733-11-2016**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



C.A. de Santiago

Santiago, catorce de marzo de dos mil dieciocho.

A fojas 209 y 210: A todo, téngase presente.

**Vistos:**

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 178, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de veinticuatro de mayo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 173 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

**Rol Corte N° 1249-2017.**

ALEJANDRO MADRID CROHARE  
MINISTRO  
Fecha: 14/03/2018 11:30:12

MARITZA ELENA VILLADANGOS  
FRANKOVICH  
MINISTRO  
Fecha: 14/03/2018 12:08:14

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ  
GUZMAN  
ABOGADO  
Fecha: 14/03/2018 11:39:10

SERGIO GUSTAVO MASON REYES  
MINISTRO DE FE  
Fecha: 14/03/2018 13:24:13



AS NO INFAN APREN

Providencia, cuatro de abril de dos mil dieciocho.

Cumplase.

ROL 32733-11-2016

XZMVEISSPN