

Providencia, a tres de octubre de dos mil dieciséis

VISTOS:

La denuncia de fojas 8, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano de Santiago, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2º, comuna de Santiago, contra CARLOS DUMAY S.A, representada legalmente por Carlos Alberto Dumay Perlwits, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambos domiciliados en Francisco Bilbao 1184, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3º inciso 1º letra b), 28 letras c) y d), 33 y 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de dicha ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que el mismo cuerpo legal establece, realiza diariamente mediante el Departamento de Estudios e Inteligencia, un monitoreo respecto de la publicidad difundida tanto a través de medios de prensa como de televisión, con la finalidad de detectar aquellas piezas publicitarias que sean infractoras de la Ley 19.496 como a sus Reglamentos. Como consecuencia de este monitoreo, se detectó que la denunciada lanzó al mercado una campaña publicitaria denominada: "DUMAY ES PRESTIGIO. ALL NEX MAZDA CX-3 A PARTIR DE \$14.590.000", difundida por medio del Diario Estrategia de fecha 14 de marzo del 2016; anuncio del que se desprende que el modelo del vehículo All New Mazda CX-3 corresponde a la imagen adjunta a la publicidad, y por tanto se podría adquirir el color ofrecido (rojo), a partir del precio informado. Sin embargo, luego de esta promesa principal, se agrega en letra chica ilegible, por ser de tamaño inferior a 2,5 milímetros: que el precio de \$14.590.000 corresponde al modelo CX-3 R 2.OL 2WD 6AT, que la fotografía pertenece al modelo CX-3 GT a un precio de \$17.690.000, superior al

que corresponde a la imagen y agravando todo lo expuesto, añade que los modelos de color rojo tienen un valor adicional de \$200.000 IVA incluido.

Agrega, que de lo anterior se concluye que la denunciada incurrió en publicidad engañosa, pues habría infringido las normas contenidas en el artículo 3º de la Ley 19.496, que se refiere a los derechos y deberes básicos del consumidor, que señala en su letra b): “el derecho a una información veraz y oportuna...”; y que, la vulneración a este artículo se encontraría representada por el mal uso de la denominada letra chica, que en publicidad se utiliza para entregar información adicional, esto es, dar a conocer materias que por su extensión o importancia relativa no merecen destacarse con igual énfasis que los llamados y textos principales, pero para que este recurso sea válido, es necesario que cumpla con requisitos de forma, lo que no ocurre en la especie. Que la Ley del Consumidor establece la tipología de letra 2.5 milímetros a propósito de los contratos de adhesión, como criterio cercano para la correcta visibilidad del mensaje publicitario y la denunciada recurrió a un formato de letra muy inferior a dicha medida, lo que hace la letra totalmente ilegible, vulnerando así el derecho a la información veraz y oportuna, al no permitirle al consumidor tomar conocimiento de las restricciones en relación al producto ofrecido, induciéndole a formarse una opinión errónea de las condiciones ofrecidas y de sus cualidades particulares.

Finalmente, agrega que la denunciada es también infractora en cuanto al fondo, pues lo expuesto en letra chica contradice de manera sustancial el mensaje publicitario principal, al establecer una serie de limitaciones que lo dejan sin efecto.

Según el Sernac, otro punto importante sería que la información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios debe ser susceptible de comprobación y no contener expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor, esto es el deber y principio de comprobabilidad, consagrado en el artículo 33 de la citada Ley 19.496.

Por último, Sernac alude a que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren de dolo ni culpa en la conducta del infractor, bastando para que se configure, el sólo hecho constitutivo de ella, como en las infracciones de tránsito, agregando, que la responsabilidad que la ley pone de cargo de los proveedores respecto a la información que estos deben proporcionar antes y en el acto mismo en que se perfecciona la relación de consumo, es fruto de su posición profesional y se enmarca en la necesidad de certeza y seguridad que debe existir. En definitiva, Sernac solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley 19.496, con expresa condena en costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, ratificó la denuncia de fojas 8 a 22, solicitando fuere acogida en todas sus partes, con costas.

3.- Que Carlos Dumay S.A. contestó por escrito la denuncia y se allanó a ella, solicitando en consecuencia que no se le aplicare sanción alguna o que la multa fuere menor a la pedida por la contraria y acompañó con citación, un ejemplar del diario Estrategia de fecha 14 del presente año, que contiene la publicación denunciada por Sernac.

4.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en parte de prueba y con citación, el soporte publicitario de fecha 14 de marzo del 2016, rolante a fojas 7.

5.- Que el sentenciador, en consecuencia, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, en especial, el allanamiento a la denuncia manifestado por CARLOS DUMAY S.A, concluye que dicha empresa, si bien infringió lo dispuesto por el artículo 3º, inciso 1º, letra b), 28 letras c) y d), 33 y 12 de la Ley 19.496, al poder inducir a error o engaño a través

de publicidad que no indicaba de manera veraz y oportuna, las características relevantes del servicio ofrecido, manifestó una favorable actitud de reconocimiento de la infracción, lo que el sentenciador tendrá especialmente en cuenta, al determinar el monto de la multa a aplicar, con el fin de morigerarla.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y 3 inciso 1º, letra b), 28 letra c) y d), 33 y 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

Que se condena, sin costas a CARLOS DUMAY S.A, ya individualizado, a pagar una multa de 5 UTM (cinco unidades tributarias mensuales) por infringir los artículos 3, inciso 1º, letra b), 28 letras c) y d), 33 y 12 de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Anótese y Notifíquese.

Rol: 21588-A

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES



SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARIA TERESA LOB DE LA CARRERA

73

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada puesto que han transcurridos los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, a 13 de diciembre de 2016.

Secretaría (s)

INZA

011

3

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada puesto que han transcurridos los plazos que la ley otorga para la interposición de los recursos, sin que estos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, a 13 de diciembre de 2016.

Secretaria (s)

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

FORM. 0571727

PRIMERO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Formulario 2

ROL: 021588
2016 - 02

Fecha Emisión : 14-10-2016
Usuario :

DE : CARLOS DUMAY S.A
OBJETO : FRANCISCO BILBAO 1184
LUGAR : PROVIDENCIA
ASUNTO : ACTUARIO A - VMG
LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DE PARTE :
INFRACCION : 14-03-2016



ORDEN DE INGRESOS MUNICIPALES

CUENTA	NOMBRE	MONTO
2140904004	INFRACCIONES A LA LEY D	229.995
TOTAL A PAGAR		229.995

Fecha de pago : 14-10-2016
Cajero : TEBCOC1

FIRMA Y TIMBRE CAJERO
JUZGADO