

84

Santiago, a veintinueve de marzo de dos mil dieciocho

Vistos:

La denuncia infraccional, interpuesta a fojas 14 y siguientes, por JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos con domicilio en calle Teatinos N° 333, piso 2, de la comuna de Santiago, en contra de "**BANCO FALABELLA**", RUT: 96.509.660-4, representada por don PATRICIO BURICH MAESTRI, del que ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle Moneda N°970, piso 7, de la comuna de Santiago, a quien le imputa la contravención de lo dispuesto por los artículos 3° inciso 1 letras a) y b), 12, 23° inciso primero y 28 letra c), de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, quien en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la LPC al Servicio Nacional del Consumidor de "Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes de éstos, y de realizar acciones de información y educación del consumidor", y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas que el mismo cuerpo legal establece, detecta que ha infringido las disposiciones ya citadas. Respecto de los hechos denunciados en su presentación, el Servicio Nacional del Consumidor, tomó conocimiento de éstos a partir del reclamo efectuado por la consumidora Paola Fuentes Morales, el 22 de febrero de 2017, como consta en el formulario de atención de público N° R2017W1337822, en dicha oportunidad la consumidora le comunicó a ese Servicio, que luego de hacer un esfuerzo, ya que los medicamentos que necesitaba tenían un precio más económico que en otras farmacias, y dado el hecho de que pensó que le significaría una compra más conveniente, esperó hasta el día lunes 20 de febrero de 2017 para intentar hacer efectiva una promoción ofrecida por el Banco Falabella asociada a compras efectuadas en Farmacias Cruz Verde, cuyos pagos fueran realizados con la Tarjeta Redcompra del señalado Banco, que dicha motivación se encuentra en una publicidad aparecida en la página Web del Banco Falabella, en la cual ofrecía expresamente un descuento de 20% en compras de medicamentos durante todos los lunes del mes de febrero de ese año, con la condición de que el pago fuera hecho con Tarjeta Red Compra del Banco Falabella, como se apreciaría de fotografía que adjunta, de tal manera que las condiciones de la oferta eran claras, es decir consistían en la aplicación de un 20% de descuento, todos los lunes, en compras de medicamentos en Farmacias Cruz Verde, utilizando Tarjeta Redcompra de Banco Falabella, señala además en la parte inferior de la publicidad en una letra cuyo tamaño es inferior a 2.5.mm, que. "*El descuento del 20% en medicamentos es válido sólo los días lunes de febrero de 2017 pagando con tarjeta Redcompra Banco Falabella*", máximo 6 unidades por boleta, productos sujetos a disponibilidad reposición en cada local y a restricciones sanitarias, excluye medicamentos oncológicos, reproductivos, inmunológicos, anticonceptivos, vacunas, medicina veterinaria, leches, pañales, productos recetario magistral y los comercializados por CESFAR, monto máximo de descuento mensual es de \$10.000, descuentos no aplican en locales de Isla de Pascua y Cerro Sombrero, Descuentos se aplican en punto de venta al momento de efectuar la compra y es de exclusiva responsabilidad de Farmacias Cruz Verde, no acumulable con otras ofertas y/o promociones. Es así que la consumidora al momento de realizar la compra en la sucursal de Avenida Andrés Bello N° 2465, de la comuna de Providencia, se pudo percatar que dicha promoción no le fue respetada, por cuanto frente a una compra de \$61.280, el descuento esperado del 20% debió ascender a \$12.256, no obstante se le descontó

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Stgo, 16 NOV 2018
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

Stgo, a de 16 NOV 2018 2
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

únicamente la suma de \$1.288, apenas un 2.1% de descuento sobre el total que mayor fue su sorpresa y molestia cuando se le manifestó de parte de la vendedora de la farmacia que la promoción no era del 20% sino que era hasta el 20% explicándole que era Banco Falabella quien completaba la diferencia luego de aplicados los demás descuentos que hace Cruz Verde, no obstante la consumidora no solicitó se le hiciera descuento alguno aparte del 20% informado en la promoción, sin embargo la vendedora procedió a aplicar otros descuentos en forma autónoma, asimismo, precisa que la promoción es a lo menos confusa o poco clara, puesto que si bien se señala que los descuentos no son acumulables con otras ofertas y/o promociones, no se explicita claramente si se trata de promociones del Banco Falabella por uso de la Tarjeta de Débito o Crédito o si se trata de otras promociones disponibles por parte de Farmacias Cruz Verde u otras entidades, agrega que la consumidora cumplió con todas y cada una de las condiciones expresadas en la publicidad, utilizó como medio de pago su Tarjeta de Débito de Banco Falabella y no superó el límite máximo de unidades por boleta, que este hecho constituye una grave vulneración al derecho básico de los consumidores, ya que la denunciada ha incurrido efectivamente en publicidad engañosa y que por lo tanto, aquellas condiciones que ha pretendido imponer al consumidor y que no se encontraron informadas en la publicidad, deben ser necesariamente desechadas de la relación contractual que une a las dos partes, debiendo el proveedor cumplir con lo pactado, es decir la aplicación del 20% de descuento en la compra realizada, finalmente en mérito de las normas descritas solicita condenar a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con expresa condenación en costas.

A fs. 45, Héctor Solano Pironi, Abogado, en representación de la denunciada Banco Falabella, contesta por escrito denuncia infraccional interpuesta en contra de su representada, solicitando el rechazo en todas sus partes por carecer de todo fundamento que la sustente en virtud de los hechos que expone, con costas.

A fojas 66, rola acta del comparendo de contestación y prueba, celebrado con la asistencia de la abogada Verónica Riveros Butorovic, por la parte denunciada de Banco Falabella, quien en rebeldía de la denunciante Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, contesta la denuncia mediante escrito de fs. 45 a fs. 54, el cual solicita se tenga como parte integrante del presente comparendo, agregando respecto de las multas solicitadas por la contraria la que le imputa distintas infracciones para un mismo hecho, no procedería, ya que sería sancionar por una misma conducta en forma reiterada, en el acto se incorporó la denunciante SERNAC, llamadas las partes de conciliación, no se produce, la denunciante SERNAC, reitera documental rendida, la parte de Banco Falabella rinde prueba documental y prueba testimonial, comparece Jorge Alejandro Avendaño Miqueles, cédula de identidad N° 17.266.526-8

A fs. 80, Verónica Riveros Butorovic, abogado, en representación de Banco Falabella, que sin perjuicio del mérito del proceso, se allana a la denuncia interpuesta por el SERNAC en contra de su representada y solicita se tenga presente al resolver la sanción, y que se tenga por desistida de la solicitud de oficios y de la medida para mejor resolver.

A fs. 82, rola Decreto de autos para fallo.

Stgo, a de 16 NOV 2018 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
16 NOV 2018.....
Stgo,
SECRETARIA
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

85

CONSIDERANDO:

Que en este proceso iniciado por denuncia de fojas 14 y siguientes, la parte denunciada, **de BANCO FALABELLA**, representada por don PATRICIO BURICH MAESTRI, a través de su abogada Verónica Riveros Butorovic, se allanó a la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes de la Ley 19.496; arts. 1437 y siguientes, arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, arts. 170 del Código de Procedimiento Civil, el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre la Forma de las Sentencias, y en la Ley 15.231,

SE RESUELVE: Que se condena a **BANCO FALABELLA**, representada por don PATRICIO BURICH MAESTRI al pago de una multa equivalente en pesos al momento de su pago efectivo, a DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, como infractora a los artículos 3° inciso 1 letras a) y b), 12, 23° inciso primero y 28 letra c), de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si la denunciada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de arresto en contra su representante legal.

Anótese, Notifíquese y Archívese.

DECRETADA POR DOÑA VIVIANA MUÑOZ SANDOVAL, JUEZ

AUTORIZA DOÑA FABIOLA MALDONADO HERNANDEZ, SECRETARIA ABOGADO

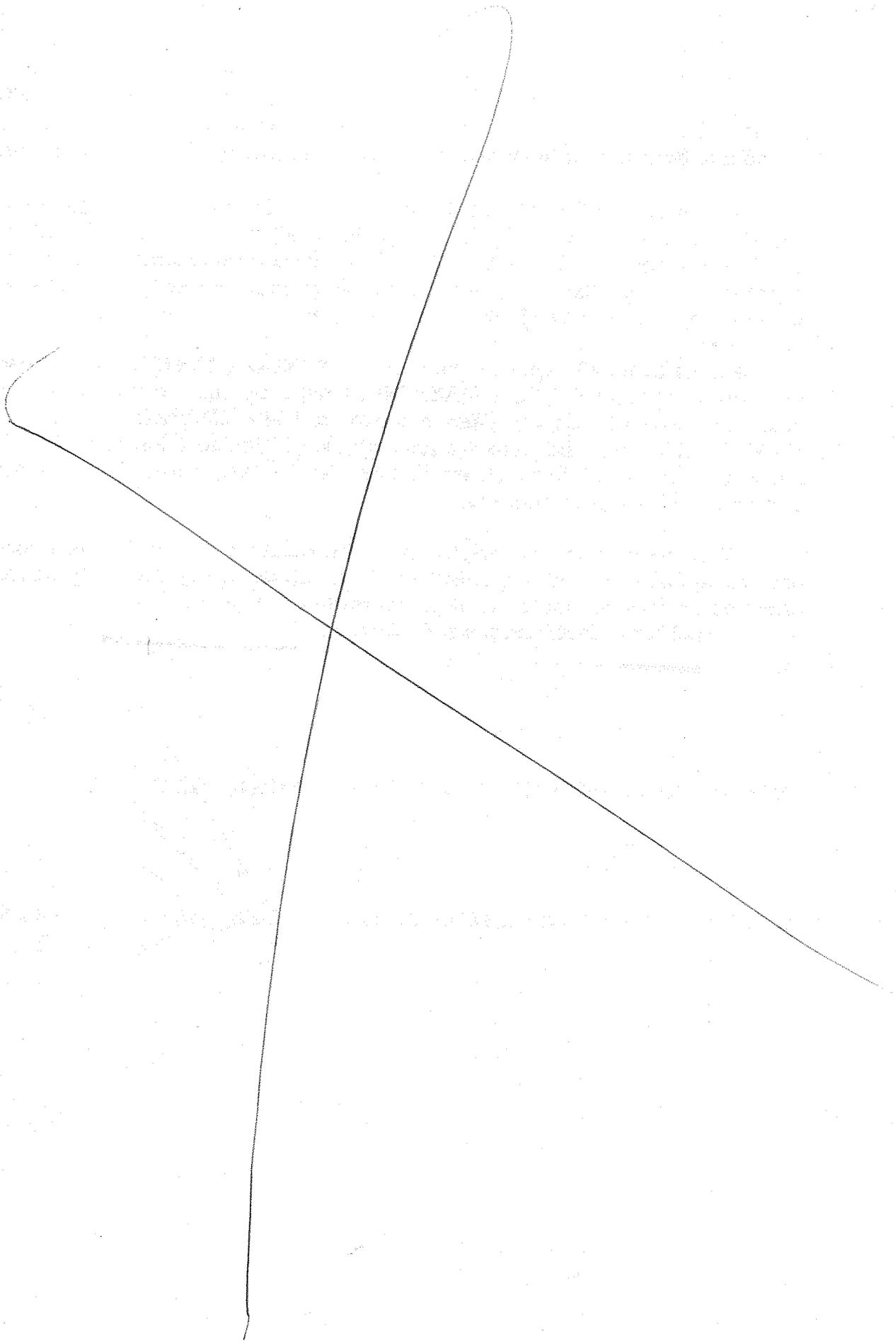
COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV. 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

Stgo, a de 16 NOV 2018 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC



ROL N° 23217.2017 / 3

Santiago, a 12 de Noviembre de 2018

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado Hernández

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL
Secretaria abogada 16 NOV 2018
Stgo,
~~SECRETARIA~~
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

-Stgo, a de 2.....
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA
A SERNAC

