

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES
HAG

ROL N° 22.885-2017-8

LAS CONDES, a dieciocho de Marzo de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 9 y siguientes, de fecha 6 de Noviembre de 2017 interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante, SERNAC, domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **CENCOSUD RETAIL S. A. (PARIS)**, representada por Ricardo Alonso González Novoa, domiciliados en Avenida Kennedy N° 9001, piso 4, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la LPC, o, simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fojas 9 y siguientes la denunciante relata que, en ejercicio de las facultades y obligaciones que le son propias efectúa diariamente un monitoreo diario respecto de la publicidad difundida a través de medios de prensa y televisión, a fin de detectar las piezas publicitarias que sean infractoras de la Ley, detectándose que la denunciada lanzó al mercado una campaña publicitaria denominada **“ESPECIAL MAMA. TODOS LOS PAÑUELOS & COLLARES 30% DCTO. SOLO POR 4 DIAS”**, difundida por el diario El Mercurio de 11 de Mayo de 2017, incurriendo en infracción al utilizar la frase restrictiva y condicionante de “o hasta agotar stock” en el siguiente aviso: “Descuento válido sobre precio normal para todos los pañuelos y collares Humana, desde el 11 al 14 de Mayo de 2017 **o hasta agotar stock**. No acumulable con otras promociones”. Dicha frase restrictiva, añade, “no se ajusta a la ley, ya que se traduce en el incumplimiento al deber de informar, como la ley ordena, el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta, no entregando la certeza debida a los consumidores de la época en que a estar vigente estas prácticas comerciales”.



Finalmente expresa que con ello la denunciada ha infringido el artículo 3 inciso 1° letra b) y el artículo 35 de la LPC.

A fs. 33 y siguientes la denunciada **CENCOSUD RETAIL S. A.** declara que la promoción a través de oferta de bienes o servicios siempre se confecciona con la mayor claridad, sencillez y precisión posible, como la de autos, conteniendo la información básica requerida, en que se indica de manera precisa que la duración de la oferta es entre el 11 y 14 de Mayo de 2017, reuniendo el aviso todos los requisitos para informar veraz y oportunamente a los consumidores del tiempo o plazo de duración de la oferta, sin que la frase “hasta agotar stock” sea considerada restrictiva, ya que sólo se refiere básicamente al stock asociado al respectivo producto. Añade que siempre ha dado información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras de sus características, por lo que siempre ha dado cumplimiento al artículo 3, inciso 1°, letra b) de la Ley. En lo que respecta a la infracción al artículo 35 de dicha Ley expresa que ha informado cabalmente las bases y el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta, añadiendo que “limitar sencillamente a un plazo o periodo de tiempo, obliga a algo insostenible a los proveedores en gran parte de las ocasiones, esto es, a mantener un stock de volúmenes o cantidades insolventables o inverosímiles, por lo que la exigencia pretendida por la denunciante es irrisoria”. Además, expresa que los hechos denunciados como infracción son evidentemente interpretativos, interpretación que la denunciante siempre estimará lesivas a los consumidores con motivo de estos actos publicitarios efectuados por una gran empresa.

A fojas 78, con fecha 25 de Febrero de 2019, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del **SERNAC** y del apoderado de la parte denunciada de **CENCOSUD RETAIL S. A.**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de lo cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó allanándose a la denuncia interpuesta en su contra y solicitando que su cooperación sustancial en el proceso sea considerada al momento de regular la multa.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, respecto de la documental, el actor rindió la que rola a fs. 1 y siguientes, la que, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1°) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **CENCOSUD RETAIL S. A (PARIS)** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 4°) Que la parte del SERNAC cuestiona el aviso de fs. 1, reproducido a fs. 10, publicado por la denunciada, por la utilización de la frase "Descuento válido sobre precio normal para todos los pañuelos y collares Humana, desde el 11 al 14 de Mayo de 2017 o hasta agotar stock. No acumulable con otras promociones", que tilda de restrictiva y condicionante, puesto que no entrega certeza a los consumidores en cuanto a la verdadera época en que va estar vigente la oferta o promoción.
- 5°) Que la denunciada sostuvo en un primer momento, al prestar indagatoria a fs. 33 y siguientes, que el aviso referido cumple con el estándar de contener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y también señala el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta.
- 6°) Que, sin embargo, a posteriori, durante el comparendo expresó que se allanaba a la denuncia, limitándose a solicitar, atendido lo anterior, una sanción más benigna.
- 7°) Que, en consecuencia, no existe hechos sustanciales, pertinentes controvertidos que exijan un pronunciamiento del Tribunal, sin perjuicio de lo que, a mayor abundamiento, se pasa a señalar y analizar.
- 8°) Que en concepto del sentenciador la dicha frase circunscribe, condiciona y altera la que indicaba la duración de la oferta, hasta el punto de eliminarla y dejarla, en el hecho, sin efecto, puesto que la denunciada, en dicho marco, podría perfectamente informar al poco tiempo simplemente que el stock se agotó, dando por terminada la oferta y volviendo a los precios originales, más subidos, quedando los consumidores en la indefensión.
- 9°) Que, en consecuencia, del aviso resulta que el concepto de tiempo aparece acotado por dos circunstancias. La primera consiste en el cumplimiento de un plazo o fecha cierta, 14 de Mayo de 2017, la que cumple con el deber de informar

al público consumidor en forma oportuna, veraz y certera acerca de la vigencia de la promoción u oferta, sin lugar a confusiones o equívocos, dando cumplimiento al artículo 35 de la Ley. La segunda, en cambio, radica en el cumplimiento de una condición, hasta agotar stock.

10°) Que esta última, **hasta agotar stock**, implica una frase restrictiva que condiciona y, **en el hecho, deja sin efecto la frase anterior que la acotaba hasta el 14 de Mayo de 2017**, a la par que viola flagrantemente la norma que le obliga a informar sobre el tiempo o plazo de duración de la oferta, puesto que en cualquier momento, unilateralmente, sin comprobación y sin posibilidad de contrarrestar, puede dar por terminada la oferta, pretextando que se agotó el stock, desvirtuando, por su ambigüedad e incerteza, la finalidad de la norma que no es otra que dar seguridad y certeza al consumidor en cuanto la época hasta que se encontrará vigente dicha oferta o promoción, dentro de la cual el consumidor podría exigir su cumplimiento.

11°) Que, en suma, del aviso tantas veces referido resulta que la cuestión relativa a la duración de la oferta, puede quedar entregada completamente al entero arbitrio, a lo que decida por sí y ante sí, soberanamente, el proveedor, sin control ni restricción alguna, lo que se traduce en la evidente y total **asimetría de la información** que emana de la publicación que se viene cuestionando, al incluir la consabida y abusiva frase “hasta agotar stock”, **asimetría de la información** que el Tribunal tendrá particularmente en consideración al momento de determinar la multa, criterio que, por lo demás, es uno de aquéllos que el juez debe considerar para ese efecto, conforme lo ordena el inciso final del artículo 24 de la LPC. En tal sentido se ha pronunciado la I. Corte de Apelaciones de Santiago en la sentencia dictada en la causa Ingreso N° 1.585-2015.

12°) Que, conforme a los motivos precedentes, en concepto del Tribunal el proveedor está obligado siempre a mantener y respetar la oferta o promoción hasta el cumplimiento del plazo, hecho cierto que a su juicio prima sobre otra circunstancia, mas si ésta es ambigua e incierta. Ello en armonía con el artículo 35 citado que exige perentoriamente que en las promociones u ofertas se debe informar al consumidor acerca de sus bases y respecto de un hecho cierto y determinado, cual es el “**tiempo o plazo de duración**”.

13°) Que así, se advierte que la publicidad del proveedor no resulta clara a



simple vista, por lo que debe ser calificada como inductiva a error, pudiéndose concluir que la información publicitada es susceptible de inducir a confusión a los consumidores respecto de la vigencia de la oferta, todo lo cual, conjuntamente con lo consignado en los considerandos precedentes, permite tener por configurada infracción a los artículos 3 letra b), 33 y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no proporcionar en el aviso publicitario de fs. 23 una información veraz y oportuna acerca de los bienes ofrecidos, particularmente, condiciones de contratación, contener información no susceptible de comprobación y expresiones inductivas a error o engaño y, en fin, al no informar, en el hecho, el tiempo o plazo de duración de la oferta, ya que la fecha que indica aparece, acto seguida, anulada por la frase “**o hasta agotar stock**”, que la deja sin efecto.

14°) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada **CENCOSUD RETAIL S. A. (PARIS)** infringió las normas indicadas al incurrir en las conductas y omisiones señaladas, por lo que procede dictar sentencia condenatoria en su contra.

15°) Que, al respecto, el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa **de hasta 50 unidades tributarias mensuales**, añadiendo en su inciso final que para su aplicación **se “tendrá especialmente en cuenta** la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, **el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima**, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:



- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 24 y siguientes y se condena a **CENCOSUD RETAIL S. A. (PARIS)**, representada por Ricardo Alonso González Novoa, a pagar una multa de 20 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de las infracciones consignadas en el considerando 13° y 14°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

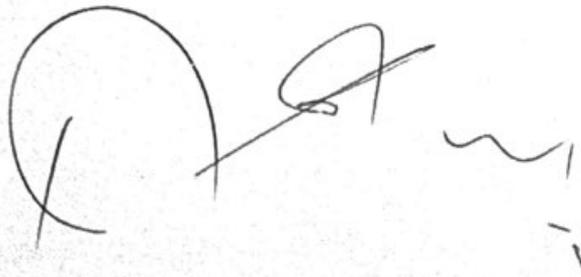
ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 22.885-2017-8.

Pronunciada por el Juez Subrogante, don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE.

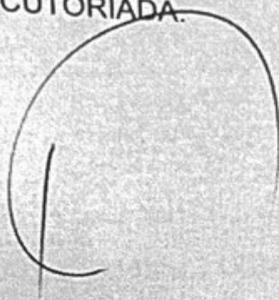
Autorizada por el Secretario Subrogante, don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE.

Las Condes, trece de mayo mil diecinueve. -
Certifique el secretario al tenor de lo solicitado.
Causa Rol: 22.885-8-2017

A handwritten signature in black ink, consisting of a large circle followed by a series of loops and a horizontal line.

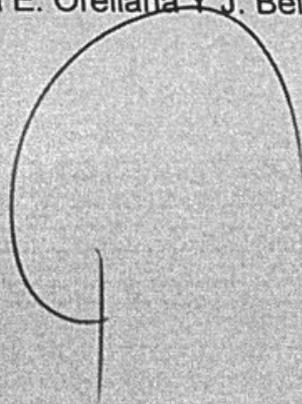
Las Condes, 14 de abril de 2019.-

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 81 Y SIGUIENTES DE
ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large circle followed by a vertical line.

Las Condes, 14 de abril de 2019.-

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a E. Orellana Y J. Bell

A handwritten signature in black ink, consisting of a large circle followed by a vertical line.

CAJA
13
SUC. PLAZA DE
ARMAS
SYMAS

13051088

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL



COMPROBANTE DE GIRO

RUT: 81201000-K
NOMBRE: CENCOSUD RETAIL S.A.
N° ROL : 22885-08

FECHA : 03/07/2019
AÑO : 2017

Conceptos

LEY DEL CONSUMIDOR
CAUSA ROL: 022885-08-2017

Detalles

5.08.020.01004 490.330
5.08.020.01

Subtotal: \$ 490.330.-
I.P.C:
Multa:
Total a Pagar: \$ 490.330.-

U.Giradora: JUZGADO

Fecha Venc.: 03/07/2019

Tributo: MULJUZ1

Fecha Plazo.: 03/07/2019