ROL 30978-2017/SCS

SANTIAGO, Veinticuatro de mayo del año dos mil dieciocho.

V I S T O S:

Que esta causa se ha iniciado por denuncia infraccional interpuesta por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., representada por JUAN LUIS MINGO SALAZAR, solicitando al tribunal que sea condenada por infringir lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1 letra b) y 35° de la Ley N° 19.496.-.

El documento acompañado por la denunciante que rola de fojas 8.

El escrito en que la demandada contesta la denuncia, que rola de fojas 61 a 71, inclusive.

El acta del comparendo de contestación y prueba que rola a fojas 72.

La resolución de fojas 73 que ordena traer los autos para dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que esta causa se ha iniciado por denuncia interpuesta por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en contra de FALABELLA RETAIL S.A., por supuesta infracción a los artículos 3 INCISO 1° letra b) y 35 de la Ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que los hechos constitutivos de la infracción se hacen consistir en:

1) Que la denunciada lanzó al mercado una campaña publicitaria denominada "Liquidación de trajes, vestones, pantalones y abrigos hombre entre 40% & 60%. Sólo en local de Falabella Ahumada 242", difundida por medio del Diario Las Ultimas Noticias de fecha 04.08.2017, incurriendo en graves faltas al deber de información, al señalar al final del soporte "Oferta válida hasta el día 27 de agosto de 2017 o hasta agotar stock, lo primero que ocurra. Con todo medio de pago".
2) Que la frase restrictiva "hasta agotar stock" 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 van a estar vigentes estas prácticas comerciales.
3) Que si bien la denunciada informa el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta, no lo hace de la manera que la ley obliga toda vez que al incorporar la frase restrictiva y condicionante como es "hasta agotar stock", le resta certeza a la vigencia de estas prácticas comerciales, que no le permitirán a los consumidores tener información veraz y oportuna sobre el tiempo o plazo en que se podrá hacer exigible el mencionado ofrecimiento.

TERCERO: Que la denunciada al contestar, solicitó el rechazo de la denuncia, en suma, por los siguientes argumentos:

1) Porque la denunciante señala que al contener la oferta en discordia la frase "hasta agotar stock", infringe el deber de informar el plazo de duración de la oferta e impide la certeza de duración de esta oferta, ya que si un consumidor quiere hacer exigible una promoción y recibe como respuesta que "se agotó el stock", no tiene como confrontar la información

   Cabe destacar que la denunciante reconoce expresamente que Falabella Retail informó el tiempo o plazo de duración de la promoción, pero señala que lo hizo en forma insatisfactoria, lo anterior, en su interpretación de la ley.
2) Porque como regla general, la existencia de una oferta comercial genérica en una página web o en un portal, con su consiguiente catálogo o relación de productos y servicios en oferta, es una simple actividad de "presencia pública", que no ha de ser calificada como objeto de contrato ni producir, normalmente, ningún efecto jurídico para el proveedor tanto el cliente potencial o destinatario genérico de la

Scanned by CamScanner

oferte desencadene el inicio del proceso de contratación a través de la concurrencia a impetrar lo ofertado. Para estos efectos la buena fe impone al proveedor un cierto deber de conducta referido a la forma en que diseña y presenta el contenido del contrato por adhesión. Se asume que el proveedor no solo debe satisfacer los requisitos del artículo 17 de la Ley N° 19.496.-, sino que además, debe observar todas las exigencias que imponen las convicciones éticas imperantes en el tráfico comercial, incluyendo la presentación del contenido al consumidor en términos que le resulten comprensibles. En este caso, la comprensibilidad de la oferta en discordia no parece ser un obstáculo. Un consumidor promedio debería deducir, sin problemas, de su lectura el hecho que esta rige hasta que se cumpla el plazo o se agote el producto ofertado. La imputación que el Sernac hace a su respecto no es más que presumir la mala fe en el actuar y publicación de la oferta.

3) Porque en el caso de marras, la oferta en los términos expresados contiene un plazo extintivo y también una condición, que en el caso particular, se trata de una condición resolutoria, o sea, cuando por su cumplimiento se extingue un derecho.

CUARTO: Que para acreditar la infracción denunciada Sernac rindió la prueba documental consistente en el aviso publicitario rolante a fojas 8;

QUINTO: Que el Tribunal, apreciando el mérito de la prueba rendida en autos de acuerdo a las normas de la sana crítica, no puede concluir que Falabella Retail S.A. haya incurrido en infracción a la Ley 19.496, ya que no existe ningún antecedente que de cuenta de que la denunciada no haya dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 3 inciso 1 letra b) e inciso 1 del artículo 35, ambos de la Ley N° 19.496.- y,

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en 13, 14, 52, de la Ley Nº15.231, Arts. 1, 7, 9, 14, 17, 18, 23 y 24 de la Ley 18.287 y 12 y 23 de la Ley 19.496,

SE RESUELVE:

1.- Que se rechaza la denuncia por no existir infracción a las normas de los artículos 3 inciso 1 letra b) y 35 inciso 1 de la Ley 19.496.

2.- Que se condena en costas a la parte de Servicio Nacional del Consumidor.

Anótese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR SEÑORA GABRIELA FIGUEROA PANTOJA.-

AUTORIZA LA SECRETARIA ABOGADO SEÑORA ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO SANTIAGO

Scanned by CamScanner

C.A. de Santiago

Santiago, veinticuatro de septiembre de dos mil diecinueve.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de su motivo quinto que se elimina.

Y en su lugar se tiene, además, presente:

Primero: No existe discusión sobre los hechos, esto es la publicación con una oferta por parte de la denunciada cuyo plazo de vigencia fue el siguiente: "Oferta Válida hasta el día 27 de agosto de 2017 o hasta agotar stock". La controversia, entonces se centra en determinar si tal información cumple con las disposiciones de la ley del consumidor, específicamente con lo dispuesto por los artículos tercero inciso primero letra b) y 35 de la Ley del Consumidor, para cuyos efectos basta contrastar los términos de la oferta y lo dispuesto por la ley.

Segundo: Al efecto cabe recordar que conforme al artículo 1 N° 3 de la Ley 19.496 se entiende por "Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica."

Por su parte el artículo 3 inciso primero letra b) de la misma ley, dispone:

"Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de

XXDHGNXXJD

Scanned by CamScanner

contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;"

Por último, el artículo 35 por su parte señala:

"En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración.

No se entenderá cumplida esta obligación por el solo hecho de haberse depositado las bases en el oficio de un notario.

En caso de rehusarse el proveedor al cumplimiento de lo ofrecido en la promoción u oferta, el consumidor podrá requerir del juez competente que ordene su cumplimiento forzado, pudiendo éste disponer una prestación equivalente en caso de no ser posible el cumplimiento en especie de lo ofrecido"

Tercero: Entonces, la información sobre el tiempo o plazo de la promoción u oferta, resulta ser un derecho básico del consumidor, que debe ser suministrada con claridad, veracidad y oportunidad, requisito que no aparece cumplido en el caso de autos, donde la oferta, además del plazo, y más aún antes de él se encuentra sujeta a una condición consistente en la existencia de un stock, cuyo número se desconoce, impidiendo así el ejercicio de sus derechos a los consumidores, transformando en letra muerta lo dispuesto por el inciso segundo del artículo 35 antes citado, en orden a la posibilidad de obtener el cumplimiento forzado de la promoción u oferta.

Cuarto: Constatada la infracción, se procederá a aplicar una multa de 25 UTM a la denunciada, conforme con lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley 19.496, en razón de no constar la existencia de otras infracciones, y por tratarse de un único hecho.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto por el artículo 1, 3, 24, 35 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 y Ley 18.287,

XXDHGNXXJD

Scanned by CamScanner

se revoca la sentencia en alzada de veinticuatro de mayo del año dos mil dieciocho, escrita de fojas 74 a 75, y se acoge la denuncia, condenándose a la denunciada Falabella Retail S.A.a una multa de 25 UTM, por infringir los artículos 3 inciso 1 Letra b) y 35 de la Ley 19.496.-

Regístrese, comuníquese y devuélvase en su oportunidad.

Redacción de la Ministra Adelita Ravanales Arriagada.

N° Policía Local-1752-2018.

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada, la Ministra señora M.Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado Integrante señor Gonzalo Ruz Lartiga. No firma la Ministra señora Ravanales, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por ausencia.

En Santiago, veinticuatro de septiembre de dos mil diecinueve, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

MARIA ROSA CARLOTA
KITTSTEINER GENTILE
MINISTRO
Fecha: 24/09/2019 12:24:03

GONZALO ENRIQUE RUZ LARTIGA
ABOGADO
Fecha: 24/09/2019 13:12:12

MARITZA VERONICA DONOSO
ORTIZ
MINISTRO DE FE
Fecha: 24/09/2019 13:48:59

XXDHGNXXJD

Scanned by CamScanner

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980 PISO 2
SANTIAGO

Santiago, Martes 22 de octubre de 2019

Notifico a Ud. que en el proceso N° **30.978-M-2017/SCS** se ha dictado con fecha **22/10/2019**, la siguiente resolución:

Cúmplase.

SECRETARIO ABOGADO

CUA

CORREOSCHILE 06 NOV 2019 CUARTEL 27 SANTIAGO CENTRO PONIENTE

CORREOSCHILE 07 NOV 2019 OFICIADOR POSTAL SANTIAGO CENTRO PONIENTE

07 NOV 2019

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

SANTIAGO
Ilustre Municipalidad
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980
CAS.N°10 SUC.TRIBUNALES
SANTIAGO

ROL 30.978-M-2017
CERTIFICADA N° 75521311

RECIBIDO
14 NOV 2019
SERNAC

CORREOS DE CHILE
1 181005 566414
NO VALIDO COMO FRANQUEO
COD 10068

SEÑOR (A)
ERICK ORELLANA JORQUERA
TEATINOS 333 PISO 02
SANTIAGO

Scanned by CamScanner

INGRESO Nº 1901232890

FALABELLA RETAIL S.A. REP.JUAN LUIS MINGO SALAZAR Y ANDRES SALVESTRINI	77261280-K RUT
MANUEL RODRIGUEZ NORTE 730 0 SANTIAGO DIRECCION	
MULTAS LEY CONSUMIDOR 2 JUZ TRIBUTO O MULTA POR INFRACCION	PERIODO
2M030978/17	05-11-2019 FECHA EMISION

Infraccion : INF. PERJUICIO CONSUMIDOR
Causa:2017-M-30978-2
Fecha Infrac. : 23/11/2017 Nro.Parte:.
Actuario: CARRASCO SANTANDER SAMUEL

Nº3736355	PLAZO PARA PAGAR	12-11-2019
CUENTAS	VALORES	
1150802001001002	1.230.725	
SUB TOTAL	1.230.725	
IPC	0	
INTERES	0	
TOTAL	1.230.725	
SEGUNDO JUZGADO DE	19024888-7	cbecerra
UNIDAD	LIQUIDADOR	EMISOR

Pagad
12-11-2019 1
9K976669
190123289
TESORE 148 SANTIAGO
V.V 1.230.

CHEQUES A NOMBRE TESORERO MUNICIPAL

Scanned by CamScanner

Scanned by CamScanner