

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes
C.M.

Causa Rol N° 25.181-13-2019

Las Condes, diecisiete de Septiembre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 85 y siguientes, de fecha 10 de Mayo de 2019, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por **CONSTANZA GONZÁLEZ POBLETE**, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N°333, piso 2, de la comuna de Santiago, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **INMOBILIARIA ECASA CP S.A.**, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente – según rectificación de fs. 124 – por **ANTONIA CHICHARRO BENAVENTE**, ambos domiciliados – según rectificación de fs. 106 y fs. 124 - en Avda. Vitacura N°2969, piso 13, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que le pudiera corresponder por una supuesta infracción al artículo 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 N°4 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acción cuya notificación consta a fs.126.-

A fojas 85 y siguientes, SERNAC relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, en Noviembre de 2018, se elaboró el "ESTUDIO DE PUBLICIDAD INMOBILIARIA", dado el relevante rol de dicho mercado y por tratarse de una publicidad de mayor complejidad, que adquiere especial relevancia, en el caso de la publicidad de las ventas de viviendas en verde, que son aquellas que se encuentran en construcción y donde los consumidores que han prometido comprar, esperan recibirla en un plazo posterior, y por tanto, la información que se proporciona por medio de la publicidad, resulta fundamental para la promoción del proyecto inmobiliario y el contenido visual o escrito de la misma, sobre los componentes, características relevantes del proyecto y el precio, entre otras condiciones objetivas. Agrega que aun cuando dicha publicidad pueda cumplir una función ilustrativa, debe ser entendida como incorporada al contrato, dado que forma parte del ofrecimiento en observancia del principio de integración publicitaria consagrado en el artículo 1 N°4 de la ley 19.496, detectándose en el citado Estudio, que la publicidad difundida por la denunciada en el diario Publimetro de fecha 11 de Mayo de 2018, vulneraba el referido principio, al señalar que "Las imágenes, ilustraciones y textos contenidos en este documento fueron elaborados con fines ilustrativos y todas las dimensiones contenidas en él son aproximadas, no constituyen necesariamente una representación exacta de la realidad. Su único objetivo es mostrar una caracterización general del proyecto y no cada uno de sus detalles. Lo anterior se informa en virtud de lo dispuesto en la ley N°19.496", con lo cual, se observa que se vulnera el derecho a una información veraz y oportuna en relación con las características del proyecto. Agrega que dado lo anterior, mediante el Ordinario N°19.137, ofició a la denunciada con el objeto de que ésta enmendara su actuar al respecto, advirtiéndole que se haría un seguimiento para

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

verificar que la denunciada se ajuste a las normas del citado cuerpo normativo. Sin embargo, dicho proveedor difundió una pieza publicitaria en la revista MásDeco del diario La Tercera de fecha 10 de Noviembre del año 2018, en la que en forma contumaz, mantiene su actuar, al señalar que "Las imágenes e ilustraciones contenidos en este documento fueron elaborados con fines ilustrativos y no constituyen necesariamente una representación exacta de la realidad. Su único objetivo es mostrar una caracterización general del proyecto y no cada uno de sus detalles. Lo anterior se informa en virtud de lo dispuesto en la ley N°19.496".

A fs. 103 **MARCOS CARVAJAL JORQUERA**, quien fue inicialmente citado como representante de la denunciada, expresa desconocer el oficio enviado por el Servicio denunciante y que la inmobiliaria sigue las recomendaciones de buenas prácticas publicitarias dadas por la Cámara de Construcción, de la que es socia. Agrega que las frases cuestionadas son así, porque cuando comienzan un proyecto en el terreno no existe nada, por lo que se pone en la publicidad una maqueta de los edificios y de los jardines, que son referenciales porque no existen, pero existirán en el futuro, describiéndose además los productos, cantidad de dormitorios, baños, metros cuadrados. Finalmente manifiesta disposición de acercamiento a la denunciante, para que en conjunto implementen la publicidad que cumpla con los estándares, en el evento de no cumplirlo actualmente.

Con fecha 27 de Agosto de 2019, a fojas 206 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de las partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto, la parte denunciada, contestó por escrito, mediante presentación de fs. 128 y siguientes, en términos similares a lo anteriormente expresados, señalando además que si bien la redacción de los textos de las publicidades denunciadas no es la idónea, en ningún momento tienen como fin o intención el engaño o vulnerar el derecho a la información veraz y oportuna de los potenciales compradores, dado que la información y características que en éstos se señala, si son parte y corresponden a los proyectos según consta de los respectivos permisos de edificación, recepciones finales y planos de copropiedad inmobiliaria. Asimismo expresa, que las frases "meramente ilustrativas" o "con fines ilustrativos", sólo se utilizaron en las publicidades de los proyectos Lomas de Papudo V y Costa Herradura, solicitando en definitiva el rechazo de la acción o en el caso de acogerse, se le aplique la multa mínima establecida en la ley.

En cuanto a prueba, las partes acompañaron la documental que rola en autos, probanzas que en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la Objeción de documentos.

1°) Que, previo al análisis detallado de la cuestión planteada en autos, se debe consignar que en lo principal de fojas 225 y siguientes, la denunciante objeta los documentos que indica en esa

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

presentación, por tratarse de copias simples de certificados y resoluciones de una institución pública que no han sido dadas con los requisitos legales para que hagan fe respecto de toda persona, ni han sido reconocidos por el agente emisor en este juicio y por ser algunos de éstos, copias inexactas, por encontrarse cortados en la parte inferior de las hojas, además observa, señalando que dichos documentos no dicen relación con el objeto a probar y que en la publicidad de la página 29 de la revista acompañada a fs. 172, la denunciada subsanó deficiencias y errores cometidos con anterioridad, que contravenían el referido cuerpo normativo.

2°) Que, a Juicio del Tribunal, procede rechazar las objeciones realizadas por la denunciante, por estimar que su fundamento no permite dar por supuesto la falsedad o falta de integridad de dichos documentos, sin perjuicio, de que, conforme a las normas de la sana crítica, corresponde a este Tribunal determinar su pertinencia y el valor probatorio que se le asigne.

En cuanto al fondo:

3°) Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **INMOBILIARIA ECASA CP S.A.**, en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

4°) Que, antes de cualquier reflexión, es necesario indicar que el artículo 1 N° 4 de la Ley N° 19.496 define el término "**publicidad**" como la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato, añadiendo que son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28, norma que sanciona a quien, a sabiendas o debiendo saberlo, a través de cualquier mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de los seis casos que detalla.

5°) Que, de dicha conceptualización se desprende que la publicidad persigue dos objetivos o finalidades: el primero, de carácter objetivo, consiste en **informar** o proporcionar al consumidor el conocimiento suficiente respecto del bien o servicio a fin de que quede en condiciones de efectuar una elección libre y reflexiva, la cual debe reunir para el efecto los requisitos de oportunidad, veracidad y claridad, dando de este modo satisfacción al derecho a una información veraz y oportuna exigido por el artículo 3 letra b) de la Ley en comento, publicidad que, además, según lo demanda el artículo 33 de la Ley, debe ser susceptible de comprobación y no debe contener expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor; y el segundo, de índole subjetiva, consiste en **motivar, estimular y persuadir** a los consumidores a fin de que adquieran el bien publicitado o contraten el servicio ofrecido, la cual, con un criterio comercial, tenderá a resaltar o exagerar las cualidades y a ocultar sus defectos o desventajas comparativas.

6°) Que, íntimamente vinculado con la publicidad se encuentra el denominado "**deber de información**" que ha sido definido como "**aquel que pesa sobre una de las partes a suministrar a**

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

la otra todo tipo de elementos que puedan clarificar el consentimiento de aquella, ya sea previo a la celebración del contrato o durante su ejecución", y que, en el caso de las primeras (las anteriores al contrato) revisten el carácter de precontractuales y que el proveedor está obligado a facilitar al consumidor o usuario, teniendo su fundamento en la desigualdad de información que existe entre el proveedor y el consumidor en pos de una relación más simétrica.

7°) Que, precisado el concepto y finalidades de la publicidad, en este punto cabe añadir que el artículo 1 N° 4 de la Ley N° 19.496, luego de definir el término, positiviza el denominado "**principio de la integración**" al disponer que se entienden incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato, agregando que son condiciones objetivas aquéllas señaladas en el artículo 28, entre las cuales se encuentran las contempladas en la letra a) Los **componentes del producto y el porcentaje en que concurren**; letra c) que consagra como tales a las **características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante**; y también la letra d) que incluye el **precio del bien o la tarifa del servicio**.

8°) Que, aplicando estos principios y normas al caso concreto que nos ocupa, se advierte a fojas 9 y en la página 67 de la revista acompañada a fs. 10, la existencia de los textos publicitarios denunciados, los que además fueron reconocidos por la inmobiliaria denunciada, el primero de los cuales, de acuerdo a su redacción, podría eventualmente haberse vulnerado, modificándose el proyecto unilateralmente por la denunciada en desmedro de los consumidores lo referido a las condiciones objetivas de cualquiera de las letras reproducidas en el considerando precedente y, en el caso del segundo aviso, las contempladas en las letras a) y c), quedando por consiguiente, la oferta como ilusoria y posiblemente engañosa, para cualquier consumidor promedio.

9°) Que, a mayor abundamiento y contrariamente a lo que señala la denunciada en su contestación, dicha mala praxis publicitaria no sólo se utilizó en las publicidades de los proyectos Lomas de Papudo V y Costa Herradura, sino que al analizar la revista acompañada a fs. 10, se advierte en su página 61, que publicitó el Edificio Ciccarelli 2, de la comuna de San Joaquín en términos similares a los anteriormente descritos, dado que en la parte inferior de la misma y con letra considerablemente más pequeña, igual que en las anteriores, se lee el texto "Las Imágenes e ilustraciones contenidos en este documento fueron elaborados con fines ilustrativos y no constituyen necesariamente una representación exacta de la realidad. Su único objetivo es mostrar una caracterización general del proyecto y no cada uno de sus detalles", lo que da cuenta de una práctica generalizada de la denunciada.

10°) Que, en consecuencia, este tribunal, con el mérito de las pruebas, antecedentes, razonamientos y motivaciones consignadas en los considerandos precedentes, todo ello apreciado conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 3 letra b), 28 y 33 de la Ley N° 19.496 al no proporcionar a los

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

consumidores respecto de dichos proyectos inmobiliarios, una información veraz y oportuna, sino una susceptible de inducir a error a engaño, al no contener condiciones **objetivas exactas y completas**, por lo que procede acoger la denuncia que dio inicio a estos autos y dictar sentencia condenatoria en su contra.

11°) Que, que con respecto a la determinación de la cuantía de la multa, el artículo 24 de la Ley N° 19.496 al momento de los hechos denunciados establecía que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta cincuenta unidades tributarias mensuales, en tanto que su inciso 2 consagra una multa especial de hasta **setecientos cincuenta unidades tributarias mensuales en el caso de publicidad falsa o engañosa difundidas por medios de comunicación social**, 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".

12°) Que no obstante lo anterior, el tribunal tendrá presente para el quantum de la multa, que entre los proyectos inmobiliarios de los avisos publicitarios denunciados y los antecedentes acompañados por ambas partes al proceso, no es posible observar que en la práctica haya existido disconformidad entre las referidas publicidades y los proyectos inmobiliarios terminados.

13°) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, tal como ha ocurrido en la especie, es del caso hacer presente que como se dijo, de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones, Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1.698 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 rechazan las objeciones planteadas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR a fojas 125 y siguientes, por lo razonado en el considerando 2° de esta sentencia.

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 85 y siguientes y se condena a **INMOBILIARIA ECASA CP S.A.**, representada legalmente por **ANTONIA CHICHARRO BENAVENTE**, ya individualizadas, a pagar una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autora de las infracciones consignadas en el considerando 10°.

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, su representante legal 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.-

Causa Rol N° 25.181-13-2019

PRONUNCIADA POR JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

AUTORIZADA POR CAROLINA MOLFINO MENDOZA. SECRETARIA (S).

FOLIO 6281353

N° 13330860

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

NOMBRE INMOBILIARIA ECASA CP SA

RUC 76115199-6
FONO 2019025181

DOMICILIO MILITAS DE JUEGADO 1
TRIBUTO

LEY DEL CONSUMIDOR
CAUSA ROL: 025181-13-2019

Código Verificador 1309310003261525035078318561

07
08/10/2019
Local: 0828

PAGADO \$246.146.-
13330860
Firma y Timbre del Cajero

UNIDAD GIRADORA JUEGADO 04/10/2019 VENCIMIENTO DE PAGO 04/10/2019
FECHA DE EMISION 04/10/2019 TOTAL A PAGAR 246.145

U. B. I. R. A. D. O. R. A

Handwritten signature and stamp area.

(12)

Las Condes, dieciocho de octubre de dos mil diecinueve.

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 234 Y SIGUIENTES DE ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

Causa Rol: 25.181-13-2019

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a surname that appears to be 'Am...'.