

Causa Rol N° 57.578-5-2019

112  
c  
u  
r  
s  
o  
d  
o  
c

**Las Condes, siete de Abril de dos mil veinte.**

**VISTOS:**

A fs. 49 y ss., doña **Daniela Agurto Geoffroy**, abogado, en representación del **Servicio Nacional del Consumidor**, con domicilio en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **Inmobiliaria y Asesorías INSA-ADPORTAS S.A.**, sociedad representada por don **Gerardo Brunner Achondo**, domiciliados en Avda. Presidente Riesco N° 5561, Of. 502, Las Condes, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b) y 35 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, exponiendo que en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en orden a velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, con el objeto de verificar el cumplimiento a las normas sobre información y publicidad que establece la ley en comento, procedió, a revisar el día 29 de Abril de 2019, una pieza publicitaria anunciada por la sociedad denunciada en la revista MásDeco del Diario La Tercera, el día 6 de Abril de 2019, detectando que se incurrió en falta, por cuanto al establecer en el aviso publicitario la existencia de precios especiales incluidos, lo que constituye una práctica denominada "**oferta**", la que se caracteriza por ser de carácter transitorio, no informa su tiempo o plazo de duración, vulnerando de esta forma el derecho de los consumidores a ser informados veraz y oportunamente sobre los bienes o servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, así como el deber que pesa sobre ellos de informar el tiempo o plazo de duración de las ofertas, **esto no se informó correctamente**, lo que impide que los consumidores destinatarios de la promoción puedan tomar una decisión totalmente

113  
aib  
hece

informada respecto del período en que estará disponible y vigente, quitándole seriedad y certeza a la oferta, certificándose a fs. 71 su notificación.

A fs. 69, comparece doña **Ana Margarita Pérez Larrondo**, Cédula Nacional de Identidad N° 14.120.726-1, domiciliada en Avda. Presidente Riesco N° 5561, Of. 502, Las condes, en representación de la denunciada, actualmente denominada **Gestora Inmobiliara Adportas-Imsa SpA**, quien desconoce los hechos, señalando que la empresa cumple con la normativa de la Ley del Consumidor, que en este caso el espacio publicitario era insuficiente para agregar más información, sin embargo en la publicidad se informan los departamentos a los cuales se refieren los precios, como también que cuentan con los descuentos correspondientes al momento de la publicación.

A fs. 98 y ss., se lleva a efecto el comparendo de rigor, con la asistencia de doña **Bárbara Vera**, apoderado de la denunciada, en rebeldía de la denunciante **SERNAC**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, la que no se produce atendida la rebeldía consignada, la compareciente contesta por escrito mediante presentación agregada a fs. 82 y ss., solicitando el rechazo de la acción deducida, o en subsidio, la aplicación de una multa que no exceda de 5 Unidades Tributarias Mensuales. Señala, que si bien, en el aviso publicado el día 6 de Abril en la Revista MásDeco, se omitió indicar el tiempo o plazo de duración de la oferta, al ser observada esta circunstancia por SERNAC el día 30 de Abril, no fue posible cambiar el contenido de un segundo aviso publicado el día 4 de Mayo de 2019, publicándose al día siguiente (5 de Mayo) en el Diario La Tercera, la fe de erratas, indicando que los descuentos de los avisos publicados los días 6 de Abril y 4 de Mayo se encontraban vigentes al 31 de Mayo de 2019, o hasta la venta de la unidad. Agrega que esta fe de erratas fue publicada en forma destacada, oportuna y difundida de manera proporcional a las publicaciones originales, por lo que de esta forma se habría subsanado la omisión incurrida, más aún cuando no existen antecedentes de que algún consumidor haya sido afectado o perjudicado por esa omisión.

114  
cuenta  
cabece

Agrega que el SERNAC, reconoce dentro de sus facultades administrativas que la fe de erratas, constituye un actuar diligente del proveedor y que soluciona el problema respecto de compras futuras, sin que se haya configurado en modo alguno una falta de información veraz y oportuna, motivo por el que correspondería desestimar la denuncia.

Además, conforme lo dispone el artículo 24 inc. 4° letra d) de la Ley N° 19.496, solicita se aplique la circunstancia atenuante contenida en dicha disposición, al no haber sido sancionada la empresa por la misma infracción, con antelación a esta denuncia.

En cuanto a las pruebas rendidas, la denunciada, acompañó con citación, los documentos agregados de fs. 91 a 93, correspondientes a las publicaciones efectuadas y su fe de erratas, y a fs. 94 y ss. copia de una sentencia de la Corte de Apelaciones de Santiago de fecha 24 de Septiembre de 2019, que rebajó la multa aplicada en un caso similar, habida consideración de no constar la existencia de otras infracciones y por tratarse de un único hecho, documentos que fueron objetados de contrario, a fs. 100 y a fs. 111, la causa queda en estado de dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**a) En cuanto a la objeción de documentos:**

**PRIMERO:** Que, a fs.100, la parte denunciante **SERNAC**, objeta y observa los documentos acompañados de contrario, por cuanto los avisos publicitarios y fe de erratas, rolantes a fs. 91, 92 y 93, son simples fotocopias que no permiten establecer su autenticidad o integridad, y además, el documento rolante a fs. 91, no corresponde a la imagen publicitada el día 6 de Abril de 2019 y la fe de erratas de fs. 93, no da cuenta de haber sido enviada a la Revista MásDeco, o que hubiese sido recepcionada por la misma. En cuanto, a la copia de sentencia agregada a fs. 94 y ss., la multa aplicada corresponde a las sanciones establecidas como máximo de 50 UTM por infracción bajo el amparo de la antigua Ley N° 19.496. Por último, hace presente que la denunciada no ha controvertido los hechos expuestos por SERNAC, ni ha logrado desvirtuar las infracciones denunciadas.

115  
cinco  
quince

**SEGUNDO:** Que, en efecto las fotocopias de fs. 91 y 92, no dicen relación con la publicación a que se refiere esta denuncia, ni dan cuenta de si fueron publicadas en otra fecha a fin de subsanar la omisión. Igual cosa, ocurre con la fe de erratas agregada a fs. 93, no consta su publicación, como tampoco que hubiese sido entregada al efecto, razones por las que la objeción será acogida.

En cuanto a la copia de sentencia agregada a fs. 94 y ss., no cabe duda al Tribunal su autenticidad y veracidad, por lo que la objeción formulada será rechazada, sin perjuicio del mérito probatorio que se le asignará de acuerdo con las facultades de que esta premunido el Tribunal para valorar la prueba.

**b) En cuanto al fondo:**

**TERCERO:** Que, la denuncia materia de autos, se fundamenta en una supuesta infracción a los artículos 3 b) y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores por parte de la Sociedad **Inmobiliaria y Asesorías IMSA-ADPORTAS S.A.**, hoy **Gestora Inmobiliaria Adportas-Imsa SpA.**, en los hechos que se investigan.

**CUARTO:** Que como fluye de los artículos 3 letra b) y 35 del cuerpo legal citado, el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, debiendo informarse en toda promoción u oferta, las bases de la misma y el tiempo o **plazo** de su duración.

**QUINTO:** A lo dicho procede añadir que el artículo 28 establece que comete infracción a las disposiciones de la citada Ley, el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño.

**SEXTO:** Que en orden a determinar la responsabilidad de la denunciada, debe señalarse que del examen visual del catálogo publicitario tenido a la vista, se aprecia que la denunciada en el pie del aviso, no indica el tiempo o duración de la oferta, restando certeza al ofrecimiento

116  
cristóbal  
duran

efectuado, por cuanto no resulta posible para el consumidor determinar el plazo efectivo de vigencia de la oferta.

**SÉPTIMO:** Que, no existe controversia, en efecto, la denunciada, tanto al prestar declaración su representante a fs. 69, como al contestar la denuncia a fs. 82 y ss., **reconoce** la omisión en que incurrió y si bien alega que la subsanó, ello no fue debidamente acreditado.

**OCTAVO:** Que, conforme a lo razonado y a la luz de las disposiciones legales referidas, se desprende que en la especie, no se dio cumplimiento a una información oportuna, clara y completa, advirtiéndose una imprecisión de la oferta al no indicar su tiempo y/o plazo de duración, por lo que evidentemente los bienes ofrecidos están sujetos al arbitrio del proveedor, lo que permite tener por configuradas las infracciones a los artículos 3 letra b) y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**NOVENO:** Que, a mayor abundamiento, es dable hacer presente que el aviso publicitario en cuestión debería bastarse por sí mismo, debiendo ser suficiente en cuanto a su contenido a fin de proporcionar al consumidor la debida información, logrando una total transparencia, equilibrio y seguridad en las relaciones de consumo, ya que con estas medidas el consumidor tiene la seguridad de que dispone de toda la información necesaria para acceder a las citadas promociones u ofertas.

**DÉCIMO:** Que el artículo 24 de la Ley N° 19.496 establece para estos casos, una sanción con multa de hasta 300 Unidades Tributarias Mensuales.

**UNDÉCIMO:** Que, la denunciada, para el caso de aplicársele una multa, solicita se considere la atenuante prevista en el artículo 24 inciso 4° letra d) de la Ley N° 19.496, señalando que la infracción es una, que ha sido reconocida expresamente por ella, que no se ocasionó perjuicio a persona alguna, y que no ha sido sancionada anteriormente por infracción a la citada Ley N° 19.496.

**DUODÉCIMO:** Que, el Tribunal, de acuerdo a las facultades que le otorga el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los

117  
verbo  
denuncia

Juzgados de Policía Local, analiza los antecedentes que obran en autos, de acuerdo a las normas de la sana crítica.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE** además lo prevenido en los artículos 1, 12, 23, 24, 50 y siguientes y 61 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; 13 y 14 de la Ley N° 15.231; 9, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, **se declara:**

**a)** Que, **se acoge** la objeción formulada a fs. 100, por la denunciante, respecto de los documentos agregados a fs. 90,91 y 92, rechazándose en lo demás.

**b)** Que, **se acoge, con costas** la denuncia de fs. 49 y ss., se condena a la sociedad **Inmobiliaria y Asesorías IMSA-ADPORTAS S.A.**, hoy denominada **Gestora Inmobiliaria Adportas-Imsa SpA.**, representada por don **Gerardo Bruner Achondo**, a pagar una multa de **20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inc. 1° letra b) y 35 de la Ley N° 19.496.

**Despáchese** orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la sociedad infractora por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.**

**Notifíquese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS. JUEZ TITULAR.**

**XIMENA MARIQUEZ BURGOS. SECRETARIA.**

