Santiago, nueve de noviembre de dos mil veintiséis

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción del considerando séptimo, el que se elimina.

Y se tiene en su lugar y, además, presente:

Primero: Que la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor apeló de la sentencia de primera instancia de doce de junio de dos mil veintitrés, dictada en los autos 15185-2021 A/C del Juzgado de Policía Local de Colina, la cual rechazó la querella infraccional de fojas sesenta y cuatro, respecto de la empresa C DE A INGENIERIA LTDA y cuyo nombre de fantasía es "Amesti", sin costas.

Segundo: Que, el Servicio Nacional del Consumidor interpone su recurso de apelación haciendo un resumen de los argumentos que explicitó el tribunal ***a quo*** para rechazar la querella infraccional objeto del recurso de apelación, destacando que el tribunal de primera instancia sostuvo que siguiendo el principio de la bilateralidad de la audiencia, no tuvo por acompañados al juicio los antecedentes al proceso debido a que si bien fueron acompañados materialmente, estos no se ratificaron en la audiencia de estilo establecida en la ley, dado el hecho que ambas partes no concurrieron a la audiencia fijada al afecto.

En este contexto señala el apelante, que su parte no ha afectado el principio de bilateralidad de la audiencia, pues en el proceso administrativo seguido contra el querellado, se le notificó de los cargos formulados en su contra y se le dio un plazo suficiente para oír sus descargos.

Argumenta que la ley 19.287 no establece con claridad el orden procesal en que deban rendirse las pruebas, por lo que es dudosa la actuación del tribunal que solo tuvo por materialmente agregado al proceso los documentos, destacando que el artículo 50 letra H de la ley del consumidor establece que en estos procesos, pueden utilizarse todos los medios de prueba destinados a probar las infracciones

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

alegadas, interpretando el apelante, que dada la redacción facultativa de la misma, debe entenderse que el plazo final para aquello es la audiencia de contestación, conciliación y prueba contenida en la ley, pero que nada impide que se presente antes, como es el caso de autos, en que se agregaron al proceso junto con la denuncia objeto del proceso.

Que sin perjuicio de lo anterior, recuerda que el Código de Procedimiento Civil en su artículo 207 permite la incorporación de documentos en segunda instancia, lo que se haría durante el proceso y que con aquello, se probarían los extremos de la denuncia realizada contra la empresa "Amesti", y que en criterio de la parte apelante son constitutivas de infracciones a los artículos 28 letras b) y c) y 35 de la ley del consumidor, por haberse realizado publicidad engañosa por parte de la denunciada.

Finalmente, solicitó tener por interpuesto el recurso de apelación, solicitando acogerlo en todas sus partes y condenar infraccionalmente a la empresa denunciada.

Tercero: Que, así las cosas, corresponde primeramente analizar si el tribunal ***a quo*** actuó correctamente al no recibir formalmente y como prueba a la documental acompañada por el denunciante en primera instancia.

En este sentido, esta Corte estima que lleva la razón el tribunal ***a quo*** al no tener por acompañado en parte de prueba los documentos que fueron ingresados al juicio conjuntamente con la querella infraccional, porque el procedimiento ante los juzgados de policía local en sus artículos 9 y siguientes prevé un comparendo de contestación conciliación y prueba donde esta debe rendirse, con el fin de resguardar el principio de bilateralidad de la audiencia y permitir a la contraparte realizarle en dicho acto las observaciones a los documentos.

Por esa razón, al no haber concurrido la denunciante a la audiencia de estilo decretada en primera instancia, no pudo

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

acompañar como prueba los documentos fundantes de la denuncia y por consiguiente, no pudo en aquella instancia acreditar los extremos probatorios que le daban contenido a su denuncia y por ello, en dicha instancia sus pretensiones no fueron oídas.

Cuarto: Que, sin perjuicio de lo anterior y considerando que el artículo 207 del Código de Procedimiento Civil, autoriza a las partes a acompañar documentos hasta antes de la vista de la causa, la parte apelante acompañó a folio 7 de esta instancia los siguientes documentos:

1. Copia simple de Acta de Fiscalización N°390-2020-RM, de fecha 14 de julio de 2020, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor y elaborada por doña Carolina Cecilia González Yáñez, Fiscalizadora de este mismo Servicio.

2. Copia simple de Correo electrónico, de fecha 14 de julio de 2020, remitido por parte del Servicio Nacional del Consumidor mediante la casilla electrónica "gestorcampo1@sernac.cl", a la cacilla electrónica "estufasecologicas@amesti.cl" de C DE A INGENIERÍA LTDA, mediante el cual informa el inicio de la actuación de fiscalización objeto de autos.

3. Copia simple de Correo electrónico, de fecha 14 de julio de 2020, remitido por parte del Servicio Nacional del Consumidor mediante la casilla electrónica "gestorcampo1@sernac.cl", a la casilla electrónica "estufasecologicas@amesti.cl" de C DE A INGENIERÍA LTDA, mediante el cual se informa el término de la fiscalización objeto de autos y se remite el Acta de Fiscalización N°507-2020-RM.

4. Copia simple de respuesta emitida por C DE A INGENIERÍA LTDA, de fecha 28 de julio de 2020, dictada con motivo de lo ordenado por este Servicio mediante el Acta de Fiscalización N°390-2020-RM, individualizada en el punto n°1.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

5. Copia simple de Oficio Ordinario N°2300, de fecha 29 de abril de 2021, emitido por el Servicio Nacional del Consumidor, y remitido a C DE A INGENIERÍA LTDA.

6. Copia simple de correo electrónico, de fecha 23 de abril de 2021 remitido por parte del Servicio Nacional del Consumidor mediante la casilla electrónica "estufasecologicas@amesti.cl", a la casilla electrónica de C DE A INGENIERÍA LTDA, a través del cual se notifica del Oficio Ordinario N°2300, de fecha 23 de abril de 2021.

7. Copia simple de Resolución Exenta N° 162, del 14 de febrero de 2020, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor, que habilita como fiscalizadores a funcionarios que indica.

Tales documentos se tuvieron por esta Corte, por acompañados con citación el pasado veintitrés de octubre de dos mil veintiséis, sin que la parte apelada y denunciada hiciera uso de aquel plazo para objetar los documentos acompañados por la apelante.

Quinto: Que, en este contexto de la documental recién enunciada, en especial de la copia simple del acta de fiscalización N°390-2020-RM, de fecha 14 de julio de 2020, emitida por el Servicio Nacional del Consumidor y elaborada por doña Carolina Cecilia González Yáñez, fiscalizadora de dicho servicio puede sostenerse que en uso de sus facultades legales vigentes ya con la nueva normativa incorporada al artículo 58 de la ley 19.496, por la ley 21.080, el SERNAC realizó una inspección al sitio web de la denunciada C DE A INGENIERIA LTDA cuyo nombre de fantasía era "Amesti" y en síntesis constató 3 infracciones al artículo 33 de la ley 19.496, norma que obliga a que la información que se consigne en los productos, etiquetas, envases, empaques o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios deberá ser susceptible de comprobación y no contendrá expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

En este sentido, el denunciante en su investigación constató que las expresiones contenidas en la página web de la fiscalizada, relativas a sus productos que daban cuenta de expresiones tales como; "la estufa a pellet más vendida de Chile", "100% ecológicas" y que "no contaminan", por lo que fueron debidamente observadas por el SERNAC, recibiendo explicaciones insuficientes por la empresa infractora, respecto de la posibilidad de comprobar tales aseveraciones en la misma página web.

En efecto, el denunciado explicó que, respecto de la primera aseveración, esto es, que los productos vendidos por la denunciada eran las estufas más vendidas de Chile, no contaba con otros datos más que lo que a dicha parte sus proveedores le habían informado, respuesta que el denunciante estimó insuficiente, pues tales dichos no estaban basados en antecedentes comprobables, cuestión que por cierto, esta Corte comparte pues los meros dichos informales de los distribuidores de la empresa infractora no alcanzan el estándar de la norma contenida en el artículo 33 de la ley del ramo que exige que tales aseveraciones estén asentados en antecedentes comprobables.

Lo mismo sucede con las otras dos afirmaciones objetadas por el SERNAC, que decían relación con contar la empresa fiscalizada con estufas para la venta que tenían las características de ser 100% ecológicas y que no contaminaban, pues luego de haberse recibidos los descargos realizados por la denunciada en sede administrativa, el ente fiscalizador constató que en la página examinada estaban disponibles hipervínculos que en criterio de la empresa denunciada daban sustento a sus afirmaciones, lo que no resultó ser cierto, pues dichos hipervínculos, los que fueron descritos suficientemente por la fiscalizadora, no contenían información concreta donde pudiera desde el punto de vistas técnico, validar las afirmaciones cuestionadas por el SERNAC.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

Sexto: Que, en este contexto y dado el hecho que, conforme el artículo 59 bis de la ley de los derechos del consumidor, que la información recabada por los fiscalizadores del SERNAC, al ser estos ministros de fe, gozan del valor de una presunción legal, es que, no habiendo otros antecedentes en contrario se darán por probados, tanto el hecho de haberse consignado en la página web las aseveraciones descritas en la denuncia, como el hecho de que, revisada la misma página, no existía en ella información objetiva que permitiera respaldarlas, infringiéndose de este modo el artículo 33 de la ley 19.496.

Séptimo: Que, por otra parte, el SERNAC también denunció a la empresa inspeccionada por infracciones al artículo 28 letras b) y c) de la ley de protección de derechos del consumidor, norma que explicita que; ***"Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:***

b) La idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;"

En este sentido sostiene el denunciante, que las ya analizadas frases "100% ecológicas" y que "no contaminan", hacen que el consumidor se le induzca a un error, y por ello

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

son frases constitutivas de publicidad engañosa, lo que esta Corte comparte, por cuanto, la empresa afectada ha emitido estas dos frases en análisis sin haber demostrado su veracidad, lo que evidentemente induce a error a los consumidores, quienes pueden verse motivados a la compra de los productos ofrecidos por el vendedor, tomando en consideración aquellas características, sensibles en lo que respecta a estufas que utilizan como combustible el pellet, que la propia página web destaca, las que no están basadas en información debidamente verificada, y por tanto, torna en engañosas tales expresiones, cuestión que es precisamente lo prohibido y sancionado por la ley vigente.

Octavo: Que, finamente, de la misma prueba agregada al proceso y que se ha venido analizando en los considerandos anteriores, se puede determinar que el SERNAC también denunció que la empresa "Amesti" por haber esta incumplido en su página web el artículo 35 de la ley 19.496, norma que prescribe que: ***"En toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración"***.

Fundó su denuncia en el hecho que la fiscalizadora constató que en la web de la denunciada existían dos ofertas, una relativa a la venta de una estufa de modelo "Milano" más un kit de pellet, sin informar la vigencia de su duración, ni sus bases, y la segunda, por existir en la misma página, una oferta de un descuento de hasta un 10% de su valor, por la compra de estufas Amesti, en la medida que dichas compras se realizaban mediante la página web, sin informar debidamente la duración de tal oferta, ni sus bases.

Respecto de la presente infracción, esta Corte estima que el acta de fiscalización N°390-2020-RM, de fecha 14 de julio de 2020, ya tantas veces mencionada en este fallo, dada su fuerza probatoria y sumado el hecho de que no hubo

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

prueba en contrario respecto de ella, es suficiente para dar por sentada la infracción objeto del presente considerando relativa a la falta de antecedentes en la página web de la empresa infractora respecto de la duración de las dos ofertas de productos ya descritas y la inexistencia en su página de las bases de tales ofertas, con lo que se infringe lo preceptuado en el artículo 35 de la ley 19.496.

Noveno: Que así las cosas, puede sostenerse que de la fiscalización efectuada por la denunciante, quedaron acreditadas una infracción al artículo 28 de la ley 19.496 por haberse emitido publicidad engañosa en la página web de la denunciada, una infracción al artículo 33 de la ley 19.496 por haber emitido información respecto de los productos ofrecidos al público por la denunciada, no comprobables a su respecto y una infracción al artículo 35 del mismo cuerpo normativo, por haber desplegado dos ofertas en la misma página web, sin contar con información relativa a la duración de la oferta y sus bases, conductas que deberán ser sancionadas de manera independiente, toda vez, que cada una de las acciones denunciadas han afectado aspectos distintos y diferenciados que la ley busca proteger.

En efecto, respecto de la primera de las infracciones, esto es, aquella prevista en el artículo 28 de la ley en comento, lo que el legislador busca proteger dice relación con preservar que los consumidores no sean engañados al momento de la compra de determinados productos o en la contratación de los servicios evitando de este modo que se realicen propagandas y publicidades de mala fe por parte de los diferentes proveedores de bienes y servicios. En este sentido, expresiones relativas a estufas a leña que dan cuenta de que ellas no contaminan o que son 100% ecológicas, son relevantes a la hora de la toma de decisiones respecto de su compra y, por tanto, al no estar debidamente fundadas en cuanto a su veracidad, son claramente inductoras de error respecto de los consumidores.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

Cuestión diversa es lo protegido en el caso de la infracción contenida en el artículo 33 de la ley, pues dicha norma sanciona la imposibilidad del consumidor de poder obtener desde la misma página web del denunciado, información que sea capaz de comprobar, por antecedentes objetivos, las características de los bienes y servicios que en ella se ofrecen y que le permitan al consumidor la concreción de actos jurídicos de modo plenamente informado.

Finalmente, el artículo 35 de la misma ley protege un aspecto distinto a los otros dos intereses reconocidos en las infracciones analizadas anteriormente, pues lo que busca el presente artículo dice relación con darle certeza jurídica a los consumidores que puedan verse atraídos a comprar bienes o servicios mediante promociones que ofrezcan condiciones ventajosas para estos, asegurando de este modo que aquellos accederán al conjunto de requisitos que el proveedor del servicio ha determinado para el acceso a la oferta.

Así las cosas, y habiéndose despejado que cada infracción acreditada en estos autos protege un interés distinto, es que cada una de las infracciones ha de ser analizada en su mérito y por separado a la hora de determinar su monto, y aplicarse de este modo una sanción en forma separada respecto de cada una de ellas.

Décimo: Que, respecto de las infracciones acreditadas al artículo 28 de la ley de Protección de Derechos del Consumidor, esta Corte tendrá presente el artículo 24 inciso segundo de la misma ley, el cual establece que las multas pueden alcanzar hasta las 2.250 U.T.M. para aquellos casos en que la publicidad engañosa incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, cuestión que en estos autos sucede, toda vez que el hecho de sostener que aquellas estufas ofrecidas por el denunciado eran 100% ecológicas o que no contaminaban, no habiéndose acreditado la veracidad de dichas aseveraciones, pudo haberse con ello afectado la

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

salud de consumidores que en dicho entendido hayan adquirido tales productos, cuestiones que se tendrán presentes al fijar la multa a que será condenada la denunciada y al hecho que no se han acreditado en el proceso, ni agravantes ni atenuantes de las contenidas en la ley del ramo.

Décimo Primero: Que, respecto de las otras dos infracciones acreditadas, estas son las contenidas en los artículos 33 y 35 de la ley 19.496, el artículo 24 de la misma ley establece que se deben sancionar con multa de hasta 300 U.T.M. y dado el hecho que al igual que en la infracción anterior no se han establecido ni agravantes ni atenuantes las multas se fijarán prudencialmente, teniendo presente la gravedad de las mismas.

Y de conformidad, además, con lo previsto en los artículos, 24, 28 letras b) y c) 33 y 35 de la ley 19.496, artículos 144,186 y 207 del Código de Procedimiento Civil y el artículo 32 de la ley 18.287; se resuelve que:

Se **revoca**, la sentencia de primera instancia de doce de junio de dos mil veintitrés, dictada en los autos 15185-2021 A/C por el Juzgado de Policía Local de Colina y en su lugar se resuelve; que se condena a la empresa C DE A INGENIERIA LTDA cuyo nombre de fantasía es "Amesti", como autora de las infracciones contenidas en los artículos 28 letras b) y c), 33 y 35 de la ley 19.496, al pago de las siguientes multas;

I.- Una multa a beneficio fiscal de 500 U.T.M. como autora de las infracciones a los artículos 28 letras b) y c) de la ley 19.496.

II.- Una multa a beneficio fiscal de 100 U.T.M. como autora de la infracción al artículo 33 de la ley 19.496.

III.- Una multa a beneficio fiscal de 100 U.T.M. como autora de la infracción contenida al artículo 35 de la ley 19.496.

Redactó el ministro señor Olave.

Regístrese y devuélvase.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

Rol N°3027-2023 JPL.

Pronunciado por la Decimocuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por los ministros señor Juan Ángel Muñoz López, señor Mauricio Olave Astorga y por la abogada integrante señora Francisca Amigo Fernández.

Juan Angel Muñoz López
Ministro
Corte de Apelaciones
Nueve de noviembre de dos mil veintiséis
13:21 UTC-3

Mauricio Alejandro Olave Astorga
Ministro
Corte de Apelaciones
Nueve de noviembre de dos mil veintiséis
13:05 UTC-3

Francisca Pía Amigo Fernández
Abogado
Corte de Apelaciones
Nueve de noviembre de dos mil veintiséis
12:02 UTC-3

Mindy Cristina Villar Simon
Ministro de Fe
Corte de Apelaciones
Nueve de noviembre de dos mil veintiséis
13:39 UTC-3

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE

Pronunciado por la Decimocuarta (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Angel Muñoz L., Mauricio Alejandro Olave A. y Abogado Integrante Francisca Amigo F. Santiago, nueve de noviembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a nueve de noviembre de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl

Código: WMJZDGTDZWE