

FICHA ANÁLISIS DE SENTENCIA

IDENTIFICACIÓN

Partes:	SERNAC con DANONE CHILE S.A.
Tribunal:	Corte de Apelaciones de Santiago, Cuarta Sala
Ministros:	Moya Cuadra, Javier Aníbal; Aguayo Pino, Pilar; Gajardo Harboe, María Cristina
N° Rol:	1389-2012
Fecha:	25 de junio de 2013
Sentencia:	Revoca sentencia absolutoria, establece multa

Voces: alimentos, productos lácteos, promoción, multa, acoge

Hechos:

Mediante un aviso publicitario del producto Yogurt Griego Danone, el proveedor infringe la Ley sobre Protección de los derechos de los consumidores, al difundir durante los meses de marzo y abril del año 2012, a través de diversos medios televisivos y en el sitio web www.yogurtgriego.cl, una campaña denominada “Prueba Yogurt Griego de Danone”, dirigida al público en general, que ofrecía la posibilidad de obtener la devolución del precio pagado por los productos lácteos Yogurt Griego Danone, en caso que éstos no satisficieran el gusto o los requerimientos del consumidor.

Pese al lenguaje simple e inclusivo empleado por el proveedor anunciante en su mensaje, que daba derecho a exigir la devolución del dinero gastado, en la parte inferior del anuncio se establecen ciertos términos y condiciones de participación que limitan el reembolso o devolución del importe pagado por el consumidor. Estas restricciones están escritas con un tamaño de letra notoriamente pequeña, lo que afecta su comprensión y la vigencia de la promoción.

Resumen de la decisión del tribunal:

El SERNAC está legalmente habilitado para denunciar como lo ha hecho en estos autos. La obligación de tener que describir o explicar el ejercicio del derecho a reintegro, como también las restricciones antes dichas, no se condicen con la amplitud de los términos de la frase publicitaria cuestionada, que en palabras puras y simples señala: “pruébalo, si no te gusta... te devolvemos la plata”, lo cual resulta no ser efectivo, toda vez que hay condiciones y requisitos que cumplir. Estos sólo pueden ser conocidos por el consumidor en la medida que realiza acciones complementarias, como ingresar a una página web y descargar los términos y condiciones de la promoción, sólo así, constatará que debe cumplir con ciertos requisitos mencionados ahí para poder ejercer un derecho que en la frase publicitaria no se conocen. Se condena a la denunciada; Danone Chile S.A., al pago de una multa de 5 unidades tributarias mensuales a beneficio fiscal.

Artículos que fundamentan la decisión: 3 letra b), 24, 50 y 58 letra g) de la Ley 19.496.