



Nº DE ROL	1081/18
Fecha del Reclamo	31/05/2018
Reclamante	Verónica Contreras Maltrain
Avisador	
Agencia	
Reclamado	Cencosud Retail / Paris
Avisador	
Agencia	
Publicidad Reclamada	Internet/Gráfica/Otros
Materias Reclamadas	Veracidad, engaño, pretensión exagerada y absolutos publicitarios / Publicidad de ofertas
Artículos Reclamados	8º y 17º
Categoría	Tiendas y Retail
Producto o Servicio	Vestuario
Marca	Falabella
Tipo de Acuerdo	Dictamen Ético
Materias Resueltas	Veracidad, engaño, pretensión exagerada y absolutos publicitarios / Publicidad de ofertas
Artículos Resueltos	8º y 17º
Fecha del Acuerdo	10/06/2018
Fecha Reconsideración	
Fecha Apelación	

Se ha sometido a la consideración del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, en adelante también CONAR, la siguiente reclamación:

A.- RECLAMO:

El reclamo consiste en lo siguiente:

El 2 febrero 2018 hice una compra en Paris.cl. Cuando fui a cerrar la compra, los precios cargados no correspondían a los de liquidación. Como respaldo hice captura de pantalla de los productos con diferencia precio publicitado/precio cobrado. Llame dos veces sin respuesta antes de cerrar. Realice la compra pensando que rectificarían los precios al día siguiente. Llame nuevamente a las 9:45 y quedaron de revisar el caso. En síntesis, no me respetaron los precios y termine solicitando una Nota de Crédito que si bien se emitió, nunca se me ha reembolsado el dinero hasta la fecha y han transcurrido 4 meses desde entonces. La única solución que me dan es que vaya yo personalmente al módulo Retail Financiero de alguna tienda con una carta de Transbank (recibida recién el 29/05/2018 vía email), para pedir la devolución. Cabe destacar que pague con TC Scotiabank Cencosud titular y que debo encontrar una tienda que tenga ese modulo porque no todas lo tienen, según Sara Fernández de Paris. Este caso ha sido visto dos veces por Sernac quienes me



aconsejan ir a los Tribunales. También lo intente con Conadecus y esta en mediación todavía. El monto de la devolución es de \$83.970, una suma muy importante para mí y que me ha causado graves problemas financieros, además de un profundo stress y problemas de salud. Recorro a ustedes para que me ayuden a recuperar mi dinero y también a denunciarlos por publicidad engañosa.

B.- DESCARGOS DE LA EMPRESA RECLAMADA

La empresa reclamada señaló lo que se indica a continuación:

Por la presente damos respuesta al requerimiento hecho ante vuestra institución por doña Verónica Contreras, para que emita su Dictamen Ético, respecto de determinada publicidad de la empresa Cencosud Retail S.A. (París), para su publicidad "Día del Soltero".

La reclamante sostiene que con la publicidad se estaría vulnerando el artículo 17° sobre Publicidad de Ofertas del Código Chileno de Ética Publicitaria de acuerdo a los fundamentos que señala en su reclamo, y antecedentes acompañados.

Al respecto podemos mencionar a usted que la mencionada publicidad no alteró de manera alguna los precios o la información que el público tuvo a disposición para poder efectuar las transacciones y lograr la adquisición de los productos ofrecidos, la misma reclamante sostiene que adquirió al precio mencionado en el carro de compras, pero no indica que es lo que no se habría cumplido en específico. Hemos revisado las características y detalles de la Campaña y seguimos sin encontrar promesas no cumplidas o información errónea.

Por su parte en relación a la devolución del dinero de la compra, este se entregó a la clienta en una nota de crédito que ella debió entregar ante el emisor de su medio de pago. En su reclamo, la cliente ha mencionado un nivel de stress e incomodidad para efectuar esta gestión, por lo cual fue contactada desde nuestro servicio de atención al cliente y nos informan el día de hoy que todo está resuelto a su conformidad.

Esperamos haber dado pronta y cumplida respuesta a vuestro requerimiento y solicitamos se le exima a esta parte de cualquier responsabilidad respecto de algún incumplimiento al estatuto o Código de vuestra institución.

MEDIDA DECRETADA POR EL CONAR

El Conar decretó la siguiente medida antes de resolver el reclamo:

Tras ser examinados detenidamente por el Directorio los antecedentes y presentaciones de las partes, éste ha determinado que en forma previa a resolver el asunto, la reclamada informe entre qué fechas se encontraba vigente la oferta, enviando el material gráfico en que acredite lo anterior.

RESPUESTA DE LA RECLAMADA

La respuesta de la reclamada a la medida fue la siguiente:



"Junto con saludar, le comento que la vigencia de la campaña "Día del Soltero" fue desde el día 9 al 13 de febrero del presente año.

C.- CONSIDERANDO LO EXPUESTO, LOS ANTECEDENTES Y MATERIAL PUBLICITARIO ACOMPAÑADOS, ESTE CONSEJO HA PODIDO CONCLUIR LO SIGUIENTE:

- C.1. Que, la Sra. Verónica Contreras ha interpuesto un reclamo respecto de cierta publicidad digital de París.cl, de Cencosud Retail S.A. (Cencosud), por estimar que se estaría contraviniendo lo establecido en el artículo 17º del Código Chileno de Ética Publicitaria (CCHPEP), agregándose el artículo 8º por el CONAR.
- C.2. Que, la reclamante sostiene que la publicidad de oferta de cierta vestimenta de mujer de la reclamada señalaba un determinado precio rebajado, el cual no fue respetado al momento de pagar el valor. Agrega que igualmente hizo la compra, pensando que se rectificarían los precios lo cual no ocurrió, solicitando en consecuencia la respectiva nota de crédito y reembolso de lo pagado, situación que a la fecha del reclamo no había ocurrido. Adicionalmente, se agregó por el Conar, en virtud del artículo 16-B del Reglamento de Funciones y Procedimientos, la posible vulneración del artículo 8º del Código, atendido que el precio publicado en la pieza reclamada no habría sido el pagado efectivamente por el consumidor. Induciéndolo a error o confusión.
- C.3. Que, la reclamada en sus descargos señala que la publicidad "Día de Soltero" no alteró de manera alguna los precios o la información que el público tuvo a disposición para efectuar las transacciones y lograr la adquisición de los productos ofrecidos, como la misma reclamante lo reconoce al señalar que adquirió los productos al precio mencionado en el carro de compras. Señala que han revisado las características y detalles de la campaña y estiman que no hay promesas no cumplidas o información errónea.

Agrega que en relación a la devolución del dinero de la compra, este se entregó a la reclamante en una nota de crédito que ella debió presentar ante el emisor de su medio de pago, sin perjuicio de haberse contactado a través de su servicio de atención al cliente considerando las incomodidades declaradas por la reclamante. Finalmente, señala que de acuerdo a la información que manejan, al día de la presentación de los descargos, todo estaría resuelto a conformidad de la reclamante.

- C.4. Que, tras solicitarse a la reclamada que informara entre qué fechas se encontraba vigente la oferta, enviando el material gráfico en que de acredite lo anterior, ésta procedió a señalar que "... la vigencia de la campaña "Día del Soltero" fue desde el día 9 al 13 de febrero del presente año."
- C.5. Que, el artículo 8º del CCHPEP dispone que "Los avisos no deben contener ninguna declaración o presentación que directamente o por implicación, omisión, ambigüedad o pretensión exagerada, puedan conducir al público a conclusiones erróneas, en especial con relación a:" "B. El valor del producto o servicio, el precio total que efectivamente deberá pagarse o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio." Por su parte, el artículo 17º define "oferta" como "...toda práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados, en forma transitoria, en relación con los



precios habituales del producto o servicio ofrecido” y agrega que “Cuando en la publicidad se aluda a una oferta, ésta debe ser genuina...”

- C.6. Que, según lo disponen las normas de interpretación del CCHEP, *“La sujeción de un aviso al Código se evaluará en primer lugar como un todo, considerando el contenido y el contexto de su publicación y su más probable efecto en el público, teniendo en cuenta las características del grupo al que va dirigido y el medio o espacio utilizado.”*
- C.7. Que, de conformidad a los antecedentes presentados, la publicidad de la reclamada corresponde a una oferta en que por un período determinado, los productos anunciados podían ser adquiridos por el público a un valor inferior al precio normal. Respecto a la fecha en que dichas ofertas habrían estado vigentes, si bien la respuesta de la reclamada fue que ello habría sido entre el 9 y el 13 de febrero de 2018, lo cierto es que de acuerdo a los mensajes de whatsapp e imágenes de la oferta acompañados por la reclamante con fecha 8 de febrero de 2018, se pudo acreditar que el precio rebajado estuvo vigente al menos desde esta última fecha. Esta fecha coincide con la fecha en que la reclamante solicitó la devolución y aquella en que se emitió la factura por la compra.
- C.8. Que, dicho lo anterior, este directorio estima que a través de una oferta publicitaria, se ofreció un precio rebajado que no se encontraba disponible al momento de concretar la compra, con lo cual se configura la infracción del artículo 8º del CCHEP, incurriéndose en consecuencia publicidad engañosa.
- C.9. Que, por lo ya señalado, al no haber estado disponible el precio rebajado que se ofreció en la publicidad, la oferta no revistió el carácter de genuina o veraz, y por tanto se estima que también se vulneró el artículo 17º sobre Publicidad de Ofertas.
- C.10. Que, sin perjuicio de todo lo señalado y que la publicidad adoleció de ciertas deficiencias, corresponde señalar que el público, además de tener el derecho a exigir el cumplimiento de lo ofertado por la empresa, también debe conducirse con un mínimo grado de diligencia a fin de evitar consecuencias desfavorables que pudieran ser evitables. Al respecto, se estima que esa diligencia o prudencia no se observa en este caso desde el momento que la reclamante concreta la venta pese a que el valor cobrado no corresponde al monto ofertado, lo cual no habría obstado en todo caso a que la reclamante hubiera podido recurrir a este Consejo para solicitar el reproche ético correspondiente.

D.- RESUELVE:

Acoger el reclamo presentado por la Sra. Verónica Contreras respecto de cierta publicidad digital de París.cl, de Cencosud Retail S.A., por estimar que ella está en conflicto con la ética publicitaria según se establece en los artículos 8º y 17º del Código Chileno de Ética Publicitaria.

Por lo anterior, la publicidad cuestionada no debiera difundirse nuevamente.

Según el artículo 2º del Reglamento del CONAR, el presente acuerdo deberá cumplirse desde su notificación, sin perjuicio de la presentación de eventuales recursos, en los



términos del artículo 25° y 26° del Reglamento, que no suspenden la aplicación de aquél.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27° del Reglamento de CONAR, el presente fallo podrá hacerse público sólo una vez que se encuentre ejecutoriado.

Sin otro particular, les saluda atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rodrigo Núñez Arenas', with a horizontal line underneath.

Rodrigo Núñez Arenas
Abogado
Secretario Ejecutivo