

Ficha CONAR Nº 1205

Partes:

- Reclamante: Óscar Eduardo Cruz Mancilla
- Reclamado(s): Viña Concha y Toro

Fecha: 15 de septiembre del 2022.

Tipo de acuerdo: Dictamen ético.

Resultado: Acoge

Normativa relevante: Artículo 17º CCHEP.

Palabras clave: Publicidad de ofertas, rebajas, descuentos y liquidaciones.

Argumentación del Consejo

C.1. Que, el Sr. Óscar Eduardo Cruz Mancilla ha interpuesto un reclamo respecto de cierta publicidad digital de Viña Concha y Toro en la página descorcha.com, en la cual se estaría contraviniendo lo establecido en el artículo 17º del Código Chileno de Ética Publicitaria (CCHEP). Si bien también fue reclamado el artículo 18º, éste no fue admitido a tramitación pues la publicidad no corresponde a una promoción.

C.2. Que, el reclamante sostiene que en la publicidad se contienen ofertas de productos que se cambiaban a precio normal al elegirlos, sin que se respetara el descuento. Agrega que en el carro de compras no se valida el precio informado en la página principal.

C.3. Que, en sus descargos la reclamada sostiene que la publicidad no infringiría el CCHEP por lo siguiente: 1) La oferta informaba en qué consistía la rebaja, tanto vía correo electrónico, como por publicidad en televisión y en la página web de la compañía (hasta 50% de descuento en vinos tintos); 2) Mediante correo electrónico se informaba de su duración (en un inicio de 8 al 10 de agosto 2022, extendiéndose dicha oferta solo por el 13 de agosto de 2022); 3) Dentro de otras limitantes de la oferta se encontraba la exclusión de los vinos íconos de Viña Concha y Toro; y 4) se contaba con suficiente cantidad de productos, existiendo incluso stock al momento de querer adquirir el reclamante.

Agrega que, de acuerdo a las evidencias aportadas, el reclamante intentó realizar la compra el día 14 de agosto de 2022, a las 18.31 hrs., encontrándose ya terminada la vigencia de la oferta.

(...)

C.6. Que, al revisar las piezas reclamadas, en ellas se ofertan vinos con descuentos que varían según la compra se realice de una botella o una caja, identificando los productos respecto de los cuales se aplicaría el descuento. En ninguna de las piezas cuestionadas se

advierte al público el período de tiempo limitado durante el cual estaría disponible dicha oferta, elemento que corresponde a un requisito o limitación relevante para acceder a ella, según lo dispone el artículo 17º del CCHEP. El plazo de duración de la oferta se menciona solo en un correo electrónico sin fecha en que se señala que la vigencia es por ese día, y un spot publicitario en televisión abierta que mencionaría la duración de la oferta entre el 8 y el 10 de agosto.

C.7. Que, el hecho de que las piezas reclamadas no indiquen un plazo de duración hace que ellas no sean completas ni oportunas, y contribuyen a que los consumidores lleguen a conclusiones erróneas respecto de la oferta, como en los hechos ocurrió con el reclamante que creyó que aquella seguía vigente por no advertirse dicha limitación en las piezas, con lo cual se infringe el artículo 17º del CCHEP. Lo anterior es sin perjuicio de la posible infracción a las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores aplicables a la materia.

Decisión

Acoger el reclamo presentado por el Sr. Óscar Eduardo Cruz Mancilla respecto de cierta publicidad digital de Viña Concha y Toro en la página descorcha.com, por estimar que ellas están en conflicto con la ética publicitaria, según se establece en el artículo 17º del Código Chileno de Ética Publicitaria. Por lo anterior, la publicidad cuestionada no debiera difundirse nuevamente.

Academia de Derecho Civil - Claudia Rodriguez

