

...nancia, ...
...el tercer

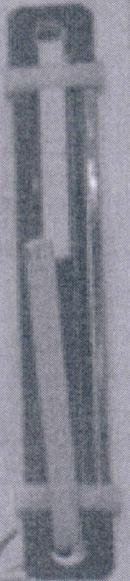
Como se pide, certifiquese lo que corresponde
por la Señora Secretaria del Tribunal

ROL 2606-11-13

M

9

REGISTRO DE SENTENCIAS
19 FEB. 2014
REGION METROPOLITANA



CERTIFICADO: Que han transcurrido
los plazos que la ley concede a
las partes para interponer los recursos
son en contra de la sentencia de
Quito sin que se hayan hecho
valer por las mismas. Preside
19 de febrero de 2014.
ROL 2606-11-13

Providencia, a veintisiete de noviembre de dos mil trece.

VISTOS

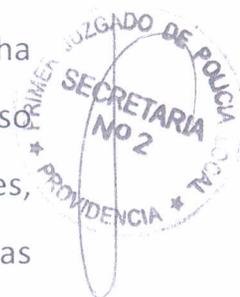
La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 8 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado legalmente por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, ambos domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra **ALL WAYS TRAVEL TOUR OPERADOR MAYORISTA LTDA.**, representada legalmente por Mauricio Wolde Olmedo, ignora profesión y oficio, ambos domiciliados en Fidel Oteiza 1916, of. 302, Providencia, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que con fecha 12 de enero de 2013 el denunciado difundió un aviso publicitario en el diario La Tercera, relativo a sus servicios turísticos, sin respetar las normas sobre difusión o publicidad.

En concreto, las infracciones serían las siguientes:

- El aviso señala los valores solamente en dólares, debiendo hacerse en moneda de curso legal, en idioma castellano y en términos comprensibles y legibles.
- Asimismo, éste no informa sobre las bases y condiciones aplicables a las ofertas de servicios turísticos publicitados, ni el tiempo o plazo de vigencia de las mismas.
- Por último, el proveedor afirma en un formato de letra pequeña lo siguiente: "Valores de precompra, sujetos a cambio", aseveración que impide atribuir a la información publicitaria entregada, grados suficientes de veracidad y oportunidad, dejando en absoluta confusión al destinatario del aviso, quien no podrá determinar con precisión el precio de los servicios.

Enuncia que All Ways Travel Tour Operador Mayorista Ltda. ha infringido los artículos 3 inciso 1º letra b), 28 letra d), 32 inciso 1º y 35 inciso 1º de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la ley, con costas.



CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

- 1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 51 y siguiente con la asistencia de ambas partes. La parte denunciante ratifica sus acciones.
- 2.- La parte denunciada contesta solicitando se rechace la denuncia de autos ya que nunca ha sido el interés de ellos engañar o perjudicar a los consumidores, ya que se trata de una empresa que no vende directamente al público, sino que principalmente se preocupa de ser intermediador entre la agencia y el público. Agrega que en ocasiones anteriores siempre se había señalado el valor de los planes tanto en moneda extranjera como en moneda nacional, asumiendo que la omisión se debe a un error tipográfico, originado probablemente por una “sugerencia” de las tarjetas que permiten acceder a dichos valores “solicitando tener una publicación más limpia”. Por todo esto, solicitan el rechazo de la denuncia, y en caso de ser condenados, considerar lo anterior para la determinación de la multa, exonerándolos de las costas.
- 3.- Que la parte denunciante acompañó, entre otros documentos, a fojas 7, página del diario La Tercera, de fecha 12 de enero de 2012, que contiene el aviso publicitario de Allways Travel Group, el que ofrece distintos destinos, señalando su valor en dólares y expresando en la parte inferior que son “Valores de precompra, sujetos a cambio”.
- 4.- Que la parte de All Ways Travel acompañó, a fojas 50, inserción del diario La Tercera, de fecha 18 de noviembre de 2012, en la cual publicitan distintos destinos turísticos, señalando sus valores en dólares y pesos; objetado por la contraria a fojas 53 por no ser pertinente con la materia objeto del juicio, puesto que data de una fecha anterior y no tiene relación con el aviso de fecha 12 de enero de 2013, en el que se comete la infracción y en el que se funda la presente denuncia, objeción que el sentenciador acogerá.
- 5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:
 - Que la denuncia de autos se refiere principalmente a tres aspectos: los valores de los destinos turísticos están informados en dólares; el aviso no informa las bases y condiciones aplicables a las ofertas de servicios turísticos



publicitados, ni el tiempo y plazo de vigencia de las mismas, y no existe certeza del precio final a pagar.

- Que el artículo 35 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores expresa 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”.

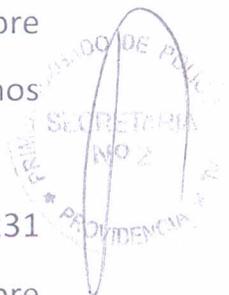
- Que los requisitos antes señalados se refieren específicamente a una promoción u oferta, las que, según lo señala el artículo 1º N°s 7 y 8 de la Ley 19.496, son prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento de productos y servicios al público en condiciones más favorables que las habituales o a precios rebajados; lo que a juicio del Tribunal no se da en el aviso materia de autos. Luego de analizar la publicidad, se concluye que ésta simplemente publicita el valor de paquetes turísticos, razón por la cual no hará lugar a la denuncia en lo relativo a este punto.

- Que respecto a la información de los valores de los destinos, expresados en dólares, el sentenciador considera que se infringió con lo que dispone la Ley 19.496, ya que no se señaló su equivalencia en moneda nacional.

- Por último, el aviso agrega en su parte inferior “Valores de precompra, sujetos a cambios”, lo que efectivamente no permite tener certeza sobre el precio final del producto, desconociendo un derecho básico que le asiste al consumidor, establecido en el artículo 3º inciso 1º letra b) del cuerpo legal antes señalado.

6.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que All Ways Travel Tour Operador Mayorista Ltda. ha infringido los artículos 3º inciso 1º letra b) y 32 inciso 1º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con ocasión de los hechos denunciados.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 14 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre



Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

Que se condena a **ALL WAYS TRAVEL TOUR OPERADOR MAYORISTA LTDA.**, antes individualizado, a pagar una multa de 15 U.T.M. (quince unidades tributarias mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 3º inciso 1º letra b) y 32 inciso 1º de la Ley 19.496, con costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 2606-11-2013

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

