

Causa Rol N° 859-3- 2013

Las Condes, treinta y uno de Marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 8 y siguientes **RODRIGO MARTINEZ ALARCON**, abogado, **Director (S) Regional Metropolitana de Santiago del Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 g) de la Ley N° 19.496, sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores en contra de **LAN AIRLINES S.A.** representada por **ENRIQUE CUETO PLAZA**, domiciliados en Avda. Presidente Riesco N° 5711, Piso 19, Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1° letra b), 28 letra d), 30 incisos 1°, 2° y 4° y 35 de la citada Ley.

Funda la denuncia en que con fecha 7 de Diciembre de 2012 en el diario El Mercurio, la denunciada difundió un mensaje publicitario en que promocionaba una oferta denominada **"DESTINO DEL MES – AHORA TODOS PUEDEN DISFRUTAR ARGENTINA"** Mendoza desde **US \$69 - \$33.327; no incluye tasa de US\$39 por persona**, no comprendiendo en el precio informado el valor total del pasaje aéreo ofrecido, omitiendo incorporar dentro del precio la cuantía de las tasas de embarque a las que se encuentra afecto el servicio, así como las comisiones o cargos aplicables al contratarlo, infringiendo el artículo 30 inciso 4°, como también el artículo 32 ya que el precio informado se encuentra en un formato de letra pequeño **"Precios en pesos son referenciales"** y debe ser entregado en moneda de curso legal y solo adicionalmente en otra moneda, teniendo el primero el carácter de principal y el segundo de accesorio. Agrega que la señalada publicidad es deficiente en la entrega de la información, impidiendo un adecuado conocimiento y además es presentada en un tamaño de letra pequeño, inferior a 2 milímetros, sin guardar proporción las anotaciones del pie de la



publicidad con el resto del aviso, impidiendo dicha circunstancia apreciar con calidad su contenido, omitiendo además, las bases y condiciones de la oferta, las que indica se pueden consultar en el sitio web de la empresa, oficinas de venta de Lan y agencias de viaje, lo que sería insuficiente para dar cabal cumplimiento al artículo 35 de la Ley de Protección al Consumidor. Por último, señala que los proveedores en razón del deber de profesionalidad, se encuentran en situación de conocer los productos y servicios que comercializa, a diferencia del consumidor, quien toma conocimiento de ellos, precisamente, a partir de la información que entrega el primero. Por lo anterior solicita se sancione a la denunciada, ordenándose la suspensión del uso publicitario objeto de la denuncia y realice la publicidad correctiva para enmendar los errores de que adolece.

A fojas 29 y siguientes **CARLOS STEVENSON VALDES**, abogado, en representación de **LAN AIRLINES S.A.**, domiciliados en Avda. Isidora Goyenechea N° 3120, Piso 13, Las Condes, presta declaración indagatoria por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia por cuanto el aviso cuestionado cumple con todos los requisitos legales y en particular el de entregar una información veraz y oportuna respecto del servicio ofrecido y su precio, detalla el destino ofrecido, las fechas de compra y de vuelo, el valor en dólares, pesos chilenos o su canje en kilómetros Lanpass, destacando que a esos valores debe adicionarse la tasa de embarque, las alternativas de compra y sus diferencias y el hecho que es posible encontrar información adicional en la página Web, incluyendo además otros aspectos de la oferta (cupos, cargos, tipo de cambio utilizado, etc.),. Siendo la información entregada absolutamente legible, escrita sobre un contraste que facilita su lectura, no siendo aplicable en este caso el tamaño de la letra exigida para los contratos de adhesión. En cuanto a las tasas de embarque, señala que éstas no ceden en beneficio de LAN, que solo dan derecho al pasajero para utilizar las instalaciones de un determinado aeropuerto y que varían de un país a otro, facultando al



efecto según lo relata el artículo 9° de la Ley N° 16.752 que fija la Organización y Funciones y Establece Disposiciones Generales a la Dirección de Aeronáutica Civil, que las empresas de transporte aéreo pueden cobrar y percibir las tasas que en conformidad al reglamento deban pagar los pasajeros, y que son remitidas a la Dirección de Aeronáutica Civil, no siendo parte del valor del pasaje aéreo, como tampoco lo es, el cargo por servicio, ya que su cobro depende de la voluntad del consumidor, esto es, por que canal de ventas adquiere el pasaje (Web, vía presencial, telefónicamente).

Con fecha 1 de Abril de 2013, a fojas 57 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de las partes, ocasión en que llamadas a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la denunciante ratifica la denuncia de fojas 8 y siguientes solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

Por su parte la denunciada contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 38 y siguientes, oponiendo en primer lugar la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal ya que la acción intentada corresponde a aquellas de interés difuso- o al menos colectivo- toda vez que SERNAC ha interpuesto la denuncia en defensa de un grupo indeterminado de consumidores los que podrían verse afectados en sus derechos en razón de la información publicada por Lan, correspondiendo su conocimiento de conformidad al artículo 50 A y 2 bis b) de la Ley N° 19.496 a los Tribunales Ordinarios Civiles.

Atendida la excepción promovida la audiencia de comparendo se suspende y se confiere traslado a la denunciante.

A fojas 74 y siguientes SERNAC evacúa el traslado conferido, exponiendo que en el caso de autos ejerció la acción velando por el interés general de los consumidores, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 g) de la ley N° 19.496, que abarca un



concepto más amplio que el del interés colectivo o difuso a que se refiere el artículo 50 del citado cuerpo legal, por cuanto el interés general, persigue la aplicación de sanciones al proveedor infractor mediante multas instruidas por los Juzgados de Policía Local y las acciones persecutoras del colectivo o difuso, dicen relación con una indemnización de perjuicios hacia los consumidores afectados.

A fojas 87 y siguientes el Tribunal acogió la excepción de incompetencia promovida, resolución que fue revocada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago a fojas 127.

Con fecha 23 de Enero de 2014, a fojas 158 se lleva a efecto la continuación del comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que la denunciada contesta al tenor de lo expuesto a fojas 38 y 43 y siguientes de autos solicitando el rechazo de la denuncia, con costas, haciendo presente que la publicidad cuestionada entrega la información necesaria y suficiente para que cualquier consumidor pueda adoptar una decisión de consumo, informándose el destino, el precio en dólares y moneda nacional, fechas de compra y de vuelo, lugares de adquisición del producto y los costos asociados, en lenguaje y grafica que facilita su entendimiento y en un tamaño de letra perfectamente leíble para cualquier persona, no aplicándose en este caso las normas de los contratos de adhesión en los que si se regula el tamaño de la letra. En cuanto al precio, las tarifas aéreas son determinadas en dólares para la industria aérea internacional, cumpliendo LAN con la normativa legal al publicar su valor en pesos chilenos y especifica el valor de las tasas de embarque, las que son una prestación de servicios directa para quien la paga, no teniendo relación alguna con el pasaje o servicio aéreo que se contrate con LAN, sino que corresponden al pago por el derecho de utilizar las instalaciones de un aeropuerto determinado, cargo que la autoridad impone a los pasajeros y dispone que su recaudación sea efectuada por las diferentes líneas aéreas.

En cuanto a las pruebas rendidas, la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL**



CONSUMIDOR, reiteró con citación los documentos rolantes de fojas 1 a 7 consistentes en las Resoluciones Exentas N° 1217 y N° 1883 para acreditar la personería de quien comparece en su nombre y el aviso publicitario materia de autos y acompañó copia de sentencia de fecha 16 de Septiembre de 2013 de la I. Corte de Apelaciones de Santiago que condenó a la denunciada por infracción al artículo 28 letra d) de la Ley N° 19.496.

A su vez, la denunciada **LAN AIRLINES S.A.** reiteró el mandato agregado a fojas 27 y 28 y acompañó con citación copia de dos sentencias dictadas en el 2° y 3° Juzgados de Policía Local de Las Condes en materia similar y un documento en el que se consignan las condiciones y términos del destino del Mes de Diciembre: Argentina, documentos agregados a fojas 145 y siguientes y no objetados de contrario.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **LAN AIRLINES S.A.** en la supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y que dice relación con el contenido de la publicidad efectuada en el diario El Mercurio en donde se consigna una oferta para viajar a Argentina.

2°. Que, la denunciante **SERNAC**, afirma que **LAN AIRLINES S.A.**, habría infringido los artículos 3 inciso 1° letra b), 28 letra d), 30 incisos 1°, 2° y 4° y 35 de la Ley N° 19.496 al publicar con fecha con fecha 7 de Diciembre de 2012 en el diario EL MERCURIO un mensaje . **“DESTINO DEL MES – AHORA TODOS PUEDEN DISFRUTAR ARGENTINA”** Mendoza desde US \$69 - \$33.327; no incluye tasa de US\$ 39 por persona, sin respetar la normativa indicada.

3°. Que, por su parte **LAN AIRLINES S.A.** solicita el rechazo de la denuncia por cuanto la publicidad cuestionada cumple con las normas de publicidad e información contenidas en la Ley N° 19.496, siendo el mensaje publicitario legible, entendible y que



contiene toda la información necesaria y adicional que requiere un consumidor.

4°. Que, en cuanto a la infracción a los artículos 30 y 32 de la Ley citada, SERNAC sostiene que la publicidad realizada, no considera dentro del precio promocionado el valor total del bien o servicio, **incluidos los impuestos correspondientes**, en este caso la tasa de embarque y que además la información básica comercial debe efectuarse en **idioma castellano**, en términos comprensibles y legibles **en moneda de curso legal**, argumentando que en este caso el precio sería solo referencial.

5°. Al respecto, en lo que dice relación con la tasa de embarque, es dable hacer presente que la Ley N° 16.752 que fija la Organización y Funciones y Establece Disposiciones Generales a la Dirección de Aeronáutica Civil, dispone en su artículo 9 que las tasas no corresponden a un tributo o impuesto asociado al servicio que presta la denunciada, sino que a lo que cobra la Dirección General de Aeronáutica Civil por el hecho de ingresar a determinados países o en el uso de las instalaciones en los Aeropuertos y que forma parte de los recursos de esa Dirección, lo que puede expresarse en dólares. A su vez el artículo 11 del citado cuerpo legal dispone que las tasas y derechos que cobra y percibe la Dirección General de Aeronáutica Civil pueden expresarse en moneda extranjera (pesos oro), dólares de Estados Unidos de América), en Unidades Tributarias o en otra unidad reajutable y pueden pagarse y percibirse en moneda nacional o extranjera. En consecuencia, atendida la naturaleza de la tasa de embarque, esto es, que no grava directamente el servicio de transporte aéreo y su dependencia de otras variantes, tales como tipo de aeropuerto, distancia, exenciones a personas, entre otras, los menores de 2 años, pasajeros en tránsito, y diplomáticos, referidos en el Decreto de Derechos de Embarque de Pasajeros de la indicada Dirección, permite a esta sentenciadora concluir que la referida tasa necesariamente debe ser informada de manera adicional y no puede ser incorporada al precio, como lo hizo la



denunciada, por lo que el hecho denunciado no constituye infracción al artículo 30 de la Ley N° 19.496.

6°. Que, tampoco se advierte que la denunciada haya infringido el artículo 32 de la Ley N° 19.492 que en lo pertinente, establece que la información básica comercial de los servicios y la difusión de ellos debe hacerse en idioma castellano, en términos comprensibles y legibles en moneda de curso legal y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, **sin perjuicio** que el anunciante pueda incluir adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida, constando de la oferta publicitada que el precio del pasaje aéreo ofrecido se encuentra en pesos y en dólares, dándose en consecuencia cumplimiento a la normativa, resultando la información comprensible y legible, siendo de conocimiento público y una costumbre mercantil que las tarifas de los pasajes con destino al extranjero utilizan el dólar de Estados Unidos de Norteamérica como referencia para informar el valor de los servicios .

7°. Que, en cuanto a la deficiencia del aviso respecto de la información adicional presentada al público en un tamaño de letra, inferior a 2 milímetros, si bien no existe un tamaño de letra mínimo exigido por la Ley para los avisos publicitarios y pareciera razonable que exista un mínimo de proporcionalidad, como la normada para los contratos de adhesión, en el caso que nos ocupa, analizada la información y publicidad acompañada a fojas 7, ésta resulta clara respecto de lo ofertado, su redacción es comprensible y legible, no siendo necesario en este caso exigir una letra de un tamaño mínimo de 2,5 milímetros, a la que hace referencia el artículo 17 de la Ley N° 19.496.

8°. Que, en lo relativo a las condiciones de la oferta, el artículo 35 de la Ley 19.496 impone al proveedor la obligación de informar en todas las promociones u ofertas, sobre las bases de ellas y el tiempo o plazo de su duración. Que en el caso en estudio, analizado el mensaje publicitario, éste cumple cabalmente con lo normado en la



disposición legal citada, en efecto, la información que proporciona al consumidor señala claramente el tiempo de validez de la oferta, la fecha para hacer uso de ella, lugares de compra y sus costos y otras indicaciones, señalando además el sitio web de la empresa, en el que el consumidor puede consultar respecto de las condiciones de la oferta, lo que permite concluir que su contenido y los antecedentes adicionales a los que se puede acceder a través de la página Web, son suficientes para que el consumidor obtenga toda la información necesaria y completa de acuerdo a la norma legal citada.

9°. Que, atendido lo razonado, no se advierte que la denunciada haya incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto la publicidad contenida en el aviso publicado en el Diario El Mercurio con fecha 7 de Diciembre de 2012, agregado a fojas 7, no ha vulnerado los artículos 3 inciso 1° letra b), 28 letra d), 30 incisos 1°, 2° y 4° y 35 de la Ley N° 19.496, por lo que necesariamente deberá ser rechazada la denuncia de fojas 8 y siguientes.

VISTOS, ADEMÁS y TENIENDO PRESENTE: Que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, lo prevenido en los artículos 1, 3, 23, 30, 32 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 16.752 que fija la Organización y Funciones y Establece Disposiciones Generales a la Dirección de Aeronáutica Civil; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, ya referida, **se declara:**

- Que, atendido lo considerado, **se rechaza** la denuncia de fojas 8 y siguientes incoada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **LAN AIRLINES S. A.**, **sin costas**, por estimar que la parte tuvo motivo plausible para litigar.



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°
Las Condes

- **Remítase** de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 859-3-2013

PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR



C.A. de Santiago

Santiago, tres de septiembre de dos mil catorce.

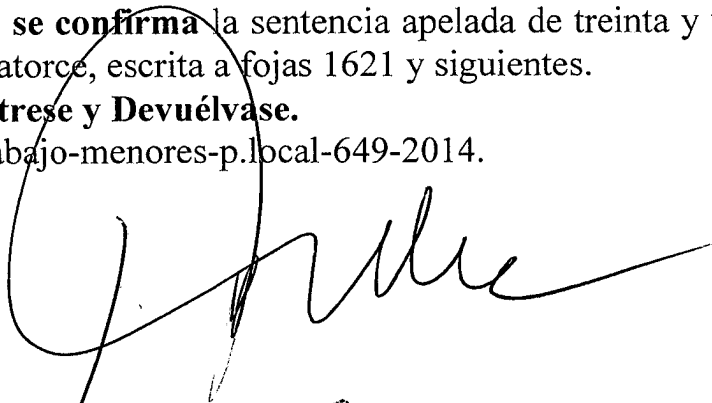
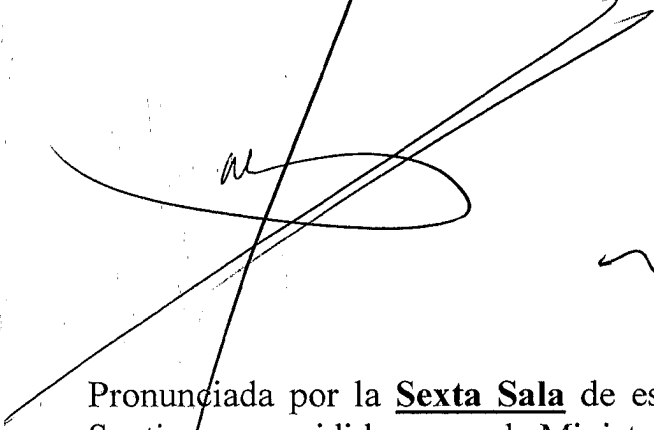

A fs. 199, 200 y 201: téngase presente.

Vistos y teniendo únicamente presente:

Que del denuncia efectuado por la recurrente no se advierte que la publicidad oculte alguna información o induzca a error a un potencial consumidor, **se confirma** la sentencia apelada de treinta y uno de marzo de dos mil catorce, escrita a fojas 1621 y siguientes.

Regístrese y Devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-649-2014.




Pronunciada por la Sexta Sala de esta Última Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Jorge Dahm Oyarzún e integrada por el Fiscal Judicial Daniel Calvo Flores y la Abogado Integrante señora María Cristina Gajardo Harboe.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a tres de septiembre de dos mil catorce, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

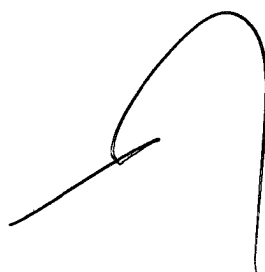


PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1

Las Condes, uno de Octubre de dos mil catorce

CÚMPLASE.

CAUSA ROL: 859-3-2013



Conforme,

